



Образовательное учреждение
«Роэль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Документированная процедура «Управление коммуникацией»
СМК-ДП ОИ-7.2.22- 2024

«УТВЕРЖДАЮ»

Ректор ОУ РМУ

К.М.Н. Алымкулов М.Ч.

« 04 » 11 2024 г.

Протокол Ученого Совета

ОУ РМУ № 3

от « 01 » 11 2024 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ПРОЦЕДУРА

**Управление коммуникацией
(обмен информацией)**

ДП 7.2.22-2024

Бишкек 2024

	Образовательное учреждение «Розль Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Документированная процедура «Управление коммуникацией» СМК-ДП ОИ-7.2.22- 2024

Содержание

1 Назначение и область применения	3
2 Нормативные ссылки	3
3 Термины и определения	3
4 Обозначения и сокращения	3
5 Общие положения	4
6 Описание процедуры	4
7. Права и полномочия	6
8. Ответственность и обязанности	8
9. Регистарция, хранение и архивирование	9
10. Приложение А Лист согласования	10
11. Приложение Б Внесение изменений в докумен.....	11



Образовательное учреждение
«Ростовский Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Документированная процедура «Управление коммуникацией»
СМК-ДП ОИ-7.2.22- 2024

1. НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Данная документированная процедура создана с целью обеспечения эффективной внутренней коммуникации между структурными подразделениями, участниками образовательного процесса, для информационной поддержки различных процессов университета, а также организации внешней коммуникации и призвана обеспечить нормативную базу в соответствии с требованиями СМК.

Документированная процедура охватывает все подразделения университета и распространяется на все виды информации (академическую, научную, административную и медицинскую) и обмен информацией между структурными подразделениями, работниками и обучающимися. Процедура регулирует внешние и внутренние каналы распространения информации.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящий стандарт разработан с учетом требований и рекомендаций следующих нормативных документов:

ИСО 9000:2005. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

ИСО 9001:2008. Системы менеджмента качества. Требования.

ИСО 10005:1995. Менеджмент качества – Руководящие указания по программам качества.

ИСО/ТО 10013:2001. Рекомендации по документированию систем менеджмента качества.

Устав ОУ «Ростовский Метрополитен университет»

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Портал «Е Билим» - Информационно-образовательный портал «Е- Билим» (далее – портал) представляет собой автоматизированную информационную систему (сеть) университета, содержащую централизованные базы данных, отражающих все реальные события и академические процессы университета

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

ОУ – образовательное учреждение

СМК – система менеджмента качества

ДП – документированная процедура;

ОСП – обособленное структурное подразделение;

СП – структурное подразделение;

СТО – стандарт университета;

	Образовательное учреждение «Розль Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Документированная процедура «Управление коммуникацией» СМК–ДП ОИ–7.2.22- 2024

ОКиМ – отдел контроля качества и мониторинга образовательного процесса;
РМУ–Образовательное учреждение «Розль Метрополитен университет».
ФОС – фонд оценочных средств.
РПД – рабочие программы дисциплин.

5. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1. Управление коммуникацией обеспечивает эффективное использование всей доступной информации, что способствует соблюдению требований и достижению стратегических целей. Университет оптимизирует обмен знаниями с помощью управления информацией, организуя академические ресурсы и внедряя контроль доступа и поддерживают цели преподавания и обучения, способствуя инновациям и сотрудничеству. Управление коммуникацией призвано эффективно управлять организационными данными и информационными активами. Обеспечивает целостность и точность данных.

5.2. Университет определяет процедуры для сбора, анализа и использования информации, касающейся академической деятельности с целью эффективного управления Университетом, основными образовательными программами. Университет обеспечивает измеримость, достоверность, точность, своевременность и полноту информации.

6. ОПИСАНИЕ ДОКУМЕНТИРОВАННОЙ ПРОЦЕДУРЫ

6.1. Виды коммуникаций

6.1.1 Внутренняя коммуникация

Включает передачу информации между структурными подразделениями, сотрудниками и студентами. Темы для коммуникации: Объявления, приказы и распоряжения руководства, успеваемость учащихся. Информация о несоответствиях и корректирующих действиях. Научные и образовательные события (семинары, конференции). Важные изменения в учебных планах и программах.

Каналы передачи:

Официальная электронная почта. Собрания и совещания. Информационные стенды, канал электронной передачи информации на основе платформы «ватсап группы», внутренняя академическая сеть «Е-Билим».

Ответственные: Руководители и сотрудники подразделений.

6.2.1 С целью поддержания и развития внутренней системы обеспечения качества образования Университет:

- внедрил и использует информационно-образовательный портал Е-Билим;

	Образовательное учреждение «Розль Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Документированная процедура «Управление коммуникацией» СМК–ДП ОИ–7.2.22- 2024

- определяет требования к результатам собственной деятельности;
- проводит оценку удовлетворенности обучающихся, работодателей, ППС, выпускников образовательными услугами Университета (в перспективе);
- осуществляет анализ и мониторинг всех направлений деятельности.

6.2.2. Для каждого обучающегося и работника Университета, в портале предусмотрен «личный кабинет» (web – страница).

Основными задачами Портала являются:

- формирование новой информационной среды в сфере образования;
 - поддержание, хранение и ведение персональных данных поступающих, обучающихся, выпускников, работников Университета;
 - ведение истории учебных достижений, обучающихся;
 - обеспечение доступа обучающихся к информации, необходимой для планирования, организации и реализации образовательного процесса;
 - формирование и хранение рабочих учебных программ (РПД), силлабусов), учебно-методических комплексов (УМК), ФОС, учебных материалов;
 - организация и проведение текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации в форме тестирования;
 - формирование отчетности по академической деятельности;
 - обеспечение взаимодействия и обратной связи между Университетом и участниками образовательного процесса;
 - автоматизация, оптимизация и прозрачность образовательного, воспитательного и научного процессов;
 - обеспечение взаимодействия и обратной связи между университетом работодателями и потенциальными работниками в лице обучающихся (в перспективе);
 - обеспечение доступности образования;
- С помощью портала автоматизированы следующие процессы:
- внесение, ведение, хранение сведений об обучающихся Университета;
 - внесение, ведение, хранение сведений о работниках Университета;
 - регистрация обучающихся на учебные дисциплины;
 - организация и проведение текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся;
 - ведение электронного журнала посещаемости обучающихся;
 - ведение истории учебных достижений обучающихся, формирование и ведение транскрипта;
 - формирование и хранение учебных РПД дисциплин, силлабусов, УМК, ФОС;



Образовательное учреждение
«Розль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Документированная процедура «Управление коммуникацией»
СМК–ДП ОИ–7.2.22- 2024

- формирование расписания учебных занятий, промежуточной и итоговой аттестации;
 - формирование различных форм отчётности;
- Университет при помощи портала проводит сбор, обработку и использованию следующей информации:
- ключевые показатели деятельности;
 - сведения о контингенте обучающихся;
 - уровень успеваемости, достижения обучающихся;
 - формирование и движение контингента обучающихся;
 - доступность образовательных ресурсов и служб поддержки обучающихся;

6.3.1 Внешняя коммуникация

Относится к взаимодействию университета с внешними организациями: государственными органами, партнерами, поставщиками, аккредитационными комиссиями, общественностью.

Темы для коммуникации:

Официальные отчеты и заявления. Сведения о научных исследованиях и достижениях. Взаимодействие с медицинскими учреждениями (базами практики). Обмен информацией с поставщиками и внештатными экспертами.

Каналы передачи:

Официальные письма и запросы. Пресс-релизы и публикации на сайте университета. Официальные публикации в официальных страницах в соцсетях (фейсбук, инстаграм). Участие в конференциях и симпозиумах.

Ответственные: ректор, проректора, деканат и кафедры.

6.3.2. Требования к коммуникации

Все сообщения должны быть своевременными и соответствовать фактическому положению дел, согласование информации. Вся внешняя коммуникация должна быть согласована с руководством университета. Информация, содержащая персональные данные студентов или медицинских пациентов, передается только уполномоченным лицам с соблюдением законодательства (например, закона о врачебной тайне).

7. ПРАВА И ПОЛНОМОЧИЯ УЧАСТНИКОВ

7.1. Руководители и сотрудники структурных подразделений университета:

Имеют следующие права и полномочия: инициировать внутренние коммуникации с коллегами и студентами, использовать официальный портал «Е-Билим» для распространения информации и получения отчетности,

	Образовательное учреждение «Розь Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Документированная процедура «Управление коммуникацией» СМК–ДП ОИ–7.2.22- 2024

обеспечивать точность и актуальность передаваемой информации, управлять доступом к образовательным ресурсам для студентов и сотрудников, определять и утверждать информационные потоки внутри своих подразделений, утверждать информацию для передачи через официальную электронную почту, информационные стенды и другие каналы, разрабатывать и публиковать объявления, приказы, распоряжения для внутреннего использования.

7.2. Ответственные за внутреннюю коммуникацию (например, руководители департаментов и офисов) имеют следующие права и полномочия: администрировать процессы сбора и распространения информации внутри университета, использовать все доступные каналы для обмена информацией (в том числе платформу «е-билим»), взаимодействовать с другими структурными подразделениями для поддержания информационного обмена, осуществлять контроль за достоверностью и актуальностью внутренней информации, контролировать выполнение корректирующих и предупредительных действий при выявлении несоответствий.

7.3. Студенты и преподавательский состав имеют следующие права и полномочия: получать актуальную информацию через портал «е-билим», использовать личный кабинет для контроля своей учебной деятельности, инициировать обратную связь по учебному процессу и внутренним коммуникациям, запрашивать информацию и предложения по изменениям в учебных программах и учебном процессе, взаимодействовать с ответственными за организацию учебного процесса и участвовать в оценке качества образования.

7.4. Ректор, проректора и руководство университета имеют следующие права и полномочия: осуществлять утверждение внешней и внутренней коммуникации, касающейся стратегических целей и академической деятельности университета, утверждать внешние публикации и отчеты для государственных органов и аккредитационных комиссий, координировать и направлять внешний и внутренний информационный обмен, определять, какие данные и информация могут быть переданы внешним организациям, соблюдая законодательные и правовые требования.

7.5. ОУ «Розь Метрополитен университет»: Имеют следующие права и полномочия: поддерживать и развивать систему коммуникации между всеми участниками образовательного процесса, использовать портал «е-билим» для организации обучения и обеспечения необходимой документации, обеспечивать и поддерживать актуальность и безопасность данных в системе,



Образовательное учреждение
«Розаль Метрополитен университет»

Система менеджмента качества
Документированная процедура «Управление коммуникацией»
СМК–ДП ОИ–7.2.22- 2024

проводить анализ и мониторинг всех направлений деятельности, в том числе эффективности коммуникации.

7.6. Внешние организации (партнеры, поставщики, аккредитационные комиссии) имеют следующие права и полномочия: получать отчетность и информацию, касающуюся научных исследований, достижений и других данных, соответствующих их интересам, участвовать в конференциях, семинарах и других мероприятиях, организуемых университетом, получать информацию в рамках сотрудничества и обмена данными, в том числе на основе соглашений о сотрудничестве.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ОБЯЗАННОСТИ

8.1. руководители и сотрудники подразделений: обеспечивают точность и актуальность передаваемой информации, контролируют выполнение внутренних коммуникационных процедур, руководители подразделений — обеспечивают доведение необходимой информации до сотрудников и студентов.

8.2. Ответственные за внутреннюю коммуникацию: осуществляют сбор, обработку и распространение информации внутри университета, следят за соблюдением требований к обмену информацией.

8.3. Студенты и преподавательский состав: обеспечивают своевременное получение информации и участие в обратной связи, контролируют свою учебную активность через платформу «е-билим».

8.4. Ректор, проректора и руководство университета: координируют и утверждают внешние и внутренние коммуникации, обеспечивают соответствие информации законодательным требованиям, получают и используют информацию согласно договоренностям и требованиям.

9. РЕГИСТРАЦИИ, ХРАНЕНИЯ И АРХИВИРОВАНИЯ ДОКУМЕНТА

9.1. Документ регистрируется в установленном порядке в системе документооборота университета с присвоением уникального идентификационного номера.

9.2. Документ хранится в электронной и/или бумажной форме в соответствующем отделе (в отделе кадровой политики и документации или на информационном портале «Е-Билим», ОКиМ) с обеспечением доступа только уполномоченным лицам.

9.3. По истечении срока действия документа или при изменении его актуальности, он подлежит архивированию. Архивирование осуществляется в соответствии с внутренними регламентами по сохранению документации и

	Образовательное учреждение «Российский Метрополитен университет»
	Система менеджмента качества Документированная процедура «Управление коммуникацией» СМК-ДП ОИ-7.2.22- 2024

соблюдением сроков хранения. Архивы защищаются от несанкционированного доступа и обеспечивается их сохранность на протяжении установленного времени.



Приложение А

Лист согласования

Проректор по учебно-административной
работе

Н.А. Уразалиева

Проректор по клинической работе и
стратегическому развитию

А.У. Айтикеев

Декан ФЛДиС

А.З. Сапарова

Начальник УМО

Э.Т. Сопалиева

Зав.отделом качества и мониторинга

Н.С. Исаков

Зав.каф.ЕГД

М.Т. Субанов

Зав.каф.МФД

А.А. Жалилова

Зав.каф.КД

Б.С. Бекибаева

Зав.каф.СД

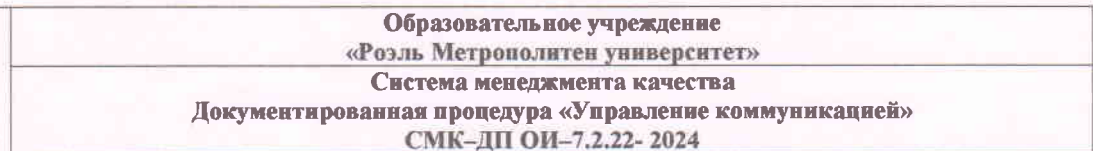
А.Б. Мамытова

Зав.отделом ДКиКП

Н.А. Камбарова

Юрист

А.К. Сабыров



Приложение Б

[illegible]