

Положение рассмотрено и
рекомендовано к утверждению
Ученым Советом ЖАГУ
Протокол №3 от 30.10. 2017 г.



Система менеджмента качества Жалал-Абадского государственного университета

(Внесены дополнения и изменения, рассмотрено на Ученом совете ЖАГУ
протокол №4 от 21 декабря 2018 года)

Общие положения

1.1. Система менеджмента качества Жалал-Абадского государственного университета (ЖАГУ) разработана на основании Устава ЖАГУ, Закона Кыргызской Республики «Об образовании», межгосударственного стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011 (далее – стандарт), вступившего в силу 22 декабря 2011 г. Система менеджмента качества (СМК) определяет мероприятия, направленные на повышение культуры образования во всех структурных подразделениях университета.

1.2. Система менеджмента качества в ЖАГУ представляет собой комплекс мер, обеспечивающих качество образования на всех уровнях образования, удовлетворяющих требованиям потребителей и других заинтересованных сторон.

1.3. Система менеджмента качества образования Жалал-Абадского государственного университета соответствует требованиями ГОСТ ISO 9001-2011, что повышает эффективность качества. СМК ЖАГУ способствует повышению эффективности образовательных услуг, уделяя особое внимание выявлению, анализу и улучшению качества образовательных услуг.

1.4. СМК распространена на все структурные подразделения университета.

Документы системы менеджмента качества определяют права и обязанности руководства и работников, виды работ по улучшению качества образования. Стратегия развития ЖАГУ – это стратегическое направление системы менеджмента качества, которое определяет направления, миссию и цели университета.

1.5. Система менеджмента качества ЖАГУ основана на следующих принципах:

1. ориентация на потребителя;
2. лидерство;
3. привлечение всех сотрудников;
4. процессуальный подход;
5. системный подход к управлению;
6. постоянное улучшение;
7. принятие решений на основе фактов;
8. взаимодействие с партнерами.

2. Политика и цели в области качества

2.1. **Политика качества.** Жалал-Абадский государственный университет намерен укреплять свои позиции как вуз, осуществляющий подготовку специалистов для обеспечения устойчивого социально-экономического развития страны за счет модернизации образовательной, научной и инновационной деятельности путем

достижения лидирующих позиций в образовательном пространстве страны.

ЖАГУ считает своей миссией подготовку специалистов, конкурентоспособных на мировом рынке, обладающих высоким научным и профессиональным потенциалом, вносящих теоретический и практический вклад в социально-экономическое развитие страны.

Стратегической целью вуза является его непрерывное и устойчивое развитие, качественное образование и подготовка высококвалифицированных специалистов, соответствующих требованиям отечественных и зарубежных потребителей.

2.2. Цели в области качества

Основные цели Жалал-Абадского государственного университета в области качества:

- подготовка высокообразованных специалистов, обладающих профессиональной компетентностью, способных управлять новейшими технологиями для удовлетворения социально-экономических потребностей республики;
- обеспечение высококвалифицированными специалистами, отвечающими потребностям общества, государства и личности;
- обеспечение непрерывного развития на основе интеграции образовательного процесса с высоконаучной и производственной деятельностью;
- полное внедрение системы непрерывного и поэтапного обучения;
- совершенствование духовного потенциала и материально-технической базы вуза, создание и внедрение новых образовательных технологий, развитие методического и информационного обеспечения учебного процесса.

3.Процедурный подход

ЖАГУ базируется на процессном подходе в разработке систем управления качеством и удовлетворении требованиям потребителей.

Для развития и реализации менеджмента проводится большое количество различных мероприятий. Управление рассматривается как процесс управления потоком входящих и исходящих документов.

Выход одного процесса вызывает вход следующего. Это рассматривается как «процессный подход» к достижению целей, поставленных университетом, и обеспечивает преемственность в управлении. В процессном подходе ЖАМУ руководствуется стандартом ISO 9001-2011 (Приложение 1).

Согласно этому цикл ЖАМУ PDCA («Планируй — делай — проверяй — действуй») приводится к исполнению. Цикл PDCA проводится в ЖАГУ следующим образом:

- планирование - разработка целей и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребительской и университетской политики;
- дело (do) - запуск процесса;
- проверка- непрерывный контроль, выявление результатов через сравнение политики и целей вуза;
- действие (действие) - принятие решения по постоянному улучшению показателей процесса (Приложение 2).

Руководствуясь циклом PDCA, ЖАГУ стремится к достижению долгосрочного успеха в удовлетворении требований заинтересованных сторон.

Благодаря планированию, действиям, анализу и корректировке на основе цикла

PDCA основная задача ЖАГУ заключается в постоянном повышении качества и укреплении доверия потребителей.

Для реализации поставленной задачи ЖАГУ будет проводить следующие действия:

- предотвращение выпуска некомпетентных специалистов;
- привлечение всех сотрудников в деятельность по улучшению качества;
- активное стратегическое управление;
- непрерывная работа по улучшению качества на основе корректирующих и профилактических действий;
- применение научных достижений в решении поставленных задач;
- проведение непрерывной самооценки;
- управление знаниями.

4. Система менеджмента качества

4.1. Общие требования

Жалал-Абадский государственный университет содержит систему менеджмента качества в документированном, готовом к использованию и рабочем состоянии. В соответствии с требованиями стандарта 9001-2011 гг., СМК работает над постоянным улучшением результатов.

Жалал-Абадский государственный университет:

- определяет процесс, необходимый для СМК, применяет его ко всем сотрудникам;
- определяет последовательность и взаимосвязь процессов;
- определяет критерии и методы обеспечения результатов при реализации процессов и их управлении;
- обеспечивает ресурсами и информацией, необходимой для поддержки и мониторинга процессов;
- проводит там, где это возможно мониторинг, анализирует процессы;
- принимает необходимые меры для достижения заранее определенных результатов и постоянно совершенствует процессы.

4.2. Требования к ведению документации

4.2.1. Общие положения

Документация СМК включает:

1. Установленную политику и цели в области качества;
2. Методическое руководство по качеству;
3. Документированные процедуры и записи, требуемые стандартом ISO 9001-2011 гг.

4.2.2. Методическое руководство по качеству

ЖАМУ разрабатывает и поддерживает методическое руководство по качеству, которое содержится в рабочем состоянии. Доводится всем сотрудникам и сообществу. Установлена взаимосвязь процессов документированных процедур и ссылок на них.

4.2.3. Управление документооборотом

Документы СМК ЖАМУ содержатся в состоянии управления. Официальные документы регистрируются в соответствии со стандартом.

Документированная процедура проводится с учетом следующих факторов:

1. официальное оформление документов и их доступность с момента поступления в учебное заведение и до окончания учебы;
2. поведение постоянного анализа и при необходимости повторный прием в официальном виде;
3. обеспечение идентификационных изменений и пересмотра статуса документа;
4. обеспечение наличия соответствующих экземпляров документов в местах пользования;
5. обеспечение сохранности документа и его идентификации;
6. обеспечение всеобщего распространения документов;
7. предотвращение использования документов с истекшим сроком хранения или неофициальных документов.

4.2.4. Управление регистрациями

Регистрация для надлежащего и эффективного ведения СМК и предоставления информации находится в управленческом состоянии. Для идентификации, хранения, защиты и снятия с учета специальных документов ЖАГУ проводит документированную процедуру. Регистрация устанавливается учебным заведением в точном, идентифицируемом и восстановительном состоянии.

5. Ответственность руководства

5.1. Обязанности руководства

Руководство университета берет на себя задачу разработки и внедрения системы менеджмента качества, а также постоянного повышения ее эффективности. Ректорат применяет процедуры стратегического и оперативного планирования для определения приоритетов и разработки целей политики в области качества.

Администрация университета несет ответственность за доведение до сведения всех сотрудников информации о необходимости выполнения требований потребителей и других заинтересованных сторон. Это будет осуществляться путем включения данного вопроса в повестку дня совещаний на данном уровне.

Ректор ЖАГУ, наряду с внесением изменений, отвечает за поддержание работоспособности СМК. Действенность системы менеджмента качества возлагается на проректора по учебной работе.

Руководство университета обеспечивает всех сотрудников информацией об актуальности и необходимости СМК, вкладе каждого в достижение целей в области качества, а также доведение до сведения всех сотрудников информации о мнениях потребителей.

В ЖАГУ разработаны и внедрены процедуры обеспечения обратной связи с потребителями (заинтересованными сторонами). Данная ответственность возлагается на руководителя отдела производственной практики.

Руководство университета периодически проводит анализ деятельности системы с целью обеспечения ее действенности и эффективности.

Администрация ЖАГУ обеспечивает необходимыми ресурсами для функционирования СМК. Это обучение руководителей и сотрудников качественному управлению, выделение финансовых и материально-технических ресурсов и т.д.

5.2. Ориентация на потребителя

Ответственность за создание и обеспечение механизмов повышения

удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон несет руководство университета. ЖАГУ сотрудничает в основном с абитуриентами, студентами, выпускниками университета и работодателями.

ЖАГУ готовит специалистов для регионов, государства, ближнего и дальнего зарубежья. Министерство образования и науки Кыргызской Республики, как заинтересованное лицо в деятельности ЖАГУ, контролирует соблюдение требований, необходимых для лицензирования, аккредитации и прохождения различного рода проверок учебного заведения. Руководство университета постоянно следит за соблюдением этих требований и показателей качества образования.

Руководство учебного заведения устанавливает требования и предпочтения заинтересованных сторон; гарантирует, что запросы будут учтены в содержании обучения, образовательных технологиях и методах управления. Проректор по учебной работе несет ответственность за реализацию инновационных образовательных технологий: дистанционное образование, учебно-методические комплексы дисциплин, модульно-рейтинговые и кредитные технологии, компьютерное тестирование и др.

Проректор по учебной работе контролирует соблюдение требований по лицензированию и аккредитации в содержании образовательных программ университета.

Деканы факультетов, директора колледжей и руководители других отделов несут ответственность за составление рабочих учебных планов специальностей, в том числе за соответствие вновь открытых образовательных программ государственным образовательным стандартам, потребностям рынка, региональным требованиям и современным тенденциям развития науки и техники.

Ректорат ЖАГУ гарантирует доведение до всех сотрудников информации о требованиях потребителей и других заинтересованных сторон. Руководство ЖАГУ осуществляет выполнение всех установленных требований потребителей путем проведения мониторинга, также несет ответственность за разработку мероприятий по улучшению деятельности учебного заведения.

5.3. Политика в области качества

Система менеджмента качества университета ориентирована на выполнение требований потребителей, а политика в области качества соответствует основной цели ЖАГУ. Администрация ЖАГУ координирует разработку и внедрение системы менеджмента качества, а также постоянное улучшение ее эффективности. Ректор Жалал-Абадского государственного университета утверждает политику в области качества, а также организует ее проведение.

В политике в области качества руководство учитывает следующие факторы:

- долгосрочная цель университета;
- проведение мероприятий, необходимых для успешной деятельности университета;
- степень удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон деятельностью университета;
- требования и условия заинтересованных сторон;
- ресурсы, необходимые для реализации политики в области качества.

Руководство университета для достижения целей, определяющих политику в области качества:

- обеспечивает предоставление качественных образовательных услуг;

-четко определяет ответственность, полномочия и взаимодействие структурных подразделений и их руководителей при реализации функций управления качеством и реализации задач по ним;

-доводит политику в области качества до сведения всех сотрудников таким образом;

-обеспечивает соблюдение всеми сотрудниками университета требований политики в области качества;

-принимает меры к сотрудникам, чьи действия противоречат интересам политики в области качества.

Все сотрудники университета должны быть знакомы с политикой качества. Сотрудники, только принятые на работу, до начала трудовой деятельности знакомятся с политикой качества в соответствующей структуре. Деканы факультетов, директора колледжей и начальники структурных подразделений ЖАГУ обязаны ознакомить новых сотрудников с политикой в области качества. Политика в области качества ежегодно пересматривается ректором университета.

В случае внесения изменений в политику качества ответственность за ее распространение возлагается на проректора по учебной работе. В системе менеджмента качества применяется процессуальный подход. Преимущество процессуального подхода заключается в том, что управление может быть недолгим. В рамках этой системы строится взаимосвязь индивидуальных процессов, их комбинаций и взаимного воздействия. Применение процессуального подхода в системе управления качеством образования устанавливает необходимость понимания и выполнения предъявляемых требований, достижения запланированных результатов, выполнения процессов и обеспечения их эффективности.

ЖАГУ связано с политикой качества SMART (Specific- Measurable- Achievable- Realistic - Timely -), который определяет ожидаемые результаты руководства.

Метод SMART (Конкретный - Измеримый - Достижимый - Реалистичный – Своевременный) ЖАГУ определяет следующим образом:

S -конкретный, значимый;

M - измеримый, значимый, мотивирующий;

A - достаточные, согласованные, конкретные действия, направленные на;

R - эффективные, реальные, полезные, конкретные результаты;

T - в точно определенное время, заметное, своевременно.

Жалал-Абадский государственный университет утверждает себя независимым субъектом, социальным институтом, готовящим личность с чувством собственного достоинства, принимающим ответственные решения, живущим в открытом обществе.

Миссия университета в стратегии развития ЖАГУ до 2020 года заключается в следующем: “глобально конкурентоспособный, обладающий высоко научным и профессиональным потенциалом, подготовка профессиональных специалистов, вносящих теоретический и практический вклад в социально-экономическое развитие республики”. Выполнение данной миссии основано на международном стандарте ISO 9001-2011.

5.4. Планирование

5.4.1. Цель в области качества

Руководство ЖАГУ устанавливает цели в области качества с учетом возможности

выполнения всех структурных и управленческих подразделений. Цель в области качества была определена с учетом соответствия ее политики.

5.4.2. При планировании улучшения создания системы менеджмента качества руководство ЖАГУ обеспечивает:

- создание системы менеджмента качества, его руководства и планирование улучшений согласно пункту 4.1. с целью достижения целей в области качества;
- сохранение целостности системы менеджмента качества при планировании и внесении в нее изменений.

5.5. Обязанности, права и обмен информацией

5.5.1. Обязанности и права

Руководство ЖАГУ определяет обязанности и права сотрудников и обеспечивает их доведение до каждого сотрудника.

5.5.2. Представитель руководства

Руководство ЖАГУ возлагает на руководителя структурного подразделения, ответственного за доведение системы менеджмента качества в каждом структурном подразделении до каждого сотрудника:

- 1.обеспечение разработки, внедрения и поддержки процессов, требуемых системой менеджмента качества;
2. предоставлять руководству отчеты о функционировании системы менеджмента качества и предлагать пути ее улучшения;
3. обеспечить сотрудникам понимание требований потребителя.

5.5.3. Внутренний обмен информацией

Руководство ЖАГУ управляет процессом внутреннего обмена информацией учебного заведения. Также обеспечивает обмен информацией, касающейся эффективности системы менеджмента качества.

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Общие положения

Руководство ЖАГУ должно обеспечить бесперебойную работу, доступность и эффективность системы менеджмента качества с целью проведения мониторинга в специально запланированное время. Такой анализ направлен на совершенствование и изменение системы менеджмента качества, политики и целей в области качества. Регистрация анализа руководством осуществляется в соответствии с пунктом 4.2.4.

5.6.2. Сбор данных для анализа и их регистрация

Регистрация информации руководством включает в себя:

- результаты аудитов (внутренних проверок);
- обратная связь с потребителями;
- подготовка специалистов в соответствии с требованиями;
- статус предупреждающих и корректирующих действий;
- разработка последующих действий руководством на основе предыдущего анализа;
- изменения, влияющие на систему менеджмента качества;
- предложения по улучшению.

5.6.3. Исходящая информация, решения и действия руководства на основе анализа включают:

- повышение эффективности системы менеджмента качества и ее процессов;

- совершенствование продукции (подготовки специалиста) в соответствии с требованиями потребителей;
- учет потребности ресурсов.

6. Управление ресурсами

6.1 Обеспечение ресурсами

ЖАГУ определяет и обеспечивает необходимые ресурсы:

- введение в работу СМК, обеспечение рабочего состояния с целью устойчивого повышения ее эффективности;
- повышение удовлетворенности потребителей посредством выполнения требований потребителей.

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1 Общие положения

Каждый сотрудник должен быть компетентным, обладать знаниями, опытом и подготовкой продукции, соответствующей требованиям потребителей. Каждый сотрудник, выполняя работу в рамках СМК, оказывает прямое или косвенное влияние на соответствие продукции требованиям потребителей.

6.2.2. Компетентность, подготовка и предоставление информации ЖАГУ обязательно для следующих:

- работник определяет необходимую компетентность продукции, соответствующую требованиям потребителей;
- обеспечение подготовки или иных действий с целью достижения необходимой компетентности продукции;
- оценка эффективности принятых решений;
- доведение актуальности и значимости деятельности каждого сотрудника в достижении целей в области качества;
- поддержание в рабочем состоянии соответствующего образования, подготовки, навыков и опыта.

6.3 Инфраструктура

Руководство ЖАГУ определяет, обеспечивает и поддерживает инфраструктуру для достижения соответствия продукции требованиям потребителей. Инфраструктура включает в себя следующее:

- здания, рабочее пространство и связанные с ним средства труда;
- оборудование (технические и программные средства) для процессов;
- услуги обеспечения (транспортные, коммуникационные или информационные системы и т. д.).

6.4. Производственная среда

ЖАГУ создает производственную среду, необходимую для достижения соответствия продукции требованиям. При этом «производственная среда» включает в себя физические, экологические и др. условия и факторы, (Н., температура, освещение, влажность, погода и т. д.).

7. Процесс жизненного цикла продукции

7.1. Планирование жизненного цикла продукции

ЖАГУ планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла продукции. Планирование процесса жизненного цикла продукции должно взаимодействовать с другими процессами СМК (4.1.).

При планировании процесса жизненного цикла продукции ЖАГУ устанавливает:

- определение целей в области качества и требований к продукции;
- потребность в разработке процессов и документов;
- верификацию (изготовление продукции в соответствии с основной целью), валидацию (изготовлении продукции в соответствии с требованиями потребителя), разработку критериев по мониторингу, проверке и приему продукции;
- обеспечение регистрации процесса жизненного цикла продукции и соответствия продукции требованиям.

7.2. Процессы, связанные с потребителями

7.2.1. Требования ЖАГУ, относящиеся к продукции:

- требования, предъявляемые потребителями, в том числе включающие в себя деятельность по доставке продукции и после доставки;
- требования, не определенные потребителями, но известные как необходимые для конкретного или предполагаемого использования;
- требования, не предъявляемые к продукции со стороны закона;
- дополнительные требования, необходимые для учебного заведения.

7.2.2. Анализ необходимых требований для продукции

ЖАГУ анализирует требования к продукции и обеспечивает:

- определение требований к продукции;
- согласование требований к продукции;
- способность учебного заведения выполнять определенные требования.

Если потребитель не предъявил документально подтвержденных требований к продукции, то ЖАГУ требует их от потребителя. В случае изменения требований потребителя к продукции, ЖАГУ меняет соответствующие документы.

7.2.3. Связь с потребителем

ЖАГУ определяет и реализует эффективные меры по обеспечению связи с потребителями по следующим вопросам:

- информация о продукции;
- опрос, контракты, заказ, некоторые изменения и дополнения;
- обратная связь с потребителями, в том числе рассмотрение жалоб потребителей.

7.3. Проектирование и разработка

7.3.1. Планирование и разработка проекта

ЖАГУ планирует, разрабатывает и управляет процессами проектирования. При планировании и разработке проекта учебное заведение определяет следующие показатели:

- стадии проектирования и разработки;
- проведение анализа, верификации и валидации, соответствующих каждой стадии проектирования и разработки;
- ответственность и права в области проектирования и разработки.

В целях обеспечения эффективной связи и четкого разграничения ответственности, ЖАГУ управляет взаимодействием различных групп, занимающихся проектированием и разработкой. При необходимости актуализирует результаты планирования в процессе

проектирования и разработки.

7.3.2. Проектирование и разработка исходящих данных

ЖАГУ устанавливает требования к продукции и регистрирует их (4.2.4).

7.3.3. Исходящие данные по проектированию и разработке

ЖАГУ определяет, что исходящие данные по проектированию и разработке имеют форму, соответствующую проведению верификации по сравнению с внешними требованиями. Исходящие данные по проектированию и разработке находятся в состоянии:

- соответствия исходящих данных по проектированию и разработке;
- обеспечения информацией по производству продукции;
- определения критериев работодателя.

7.3.4. Анализ проекта и разработок

На стадии проектирования и разработки учебным заведением проводится системный анализ в соответствии с заранее установленными мероприятиями (7.3.1). Они преследуют следующие цели:

- оценка соответствия результатов проектирования и разработки требованиям потребителей;
- выявление возникших проблем и внесение рекомендаций по их устранению.

Ведется регистрация результатов анализа (4.2.4).

7.3.5. Верификация проектов и разработок.

Верификация проектов и разработок определяется в соответствии с заранее запланированными мероприятиями (7.3.1.).

Исходящая информация по проектированию и разработке соответствует входящим требованиям. Регистрация результатов верификации и все другие действия происходят в рабочем состоянии (4.2.4).

7.3.6. Валидация проектов и разработок.

Валидация проектов и разработок определяется в соответствии с заранее запланированными мероприятиями (7.3.1).

Использование изготовленной продукции осуществляется с целью определения соответствия ее специально установленным требованиям. Отмечают, что в случае возможности валидацию необходимо завершить до выхода продукции.

Регистрация результатов валидации и все связанные с ней действия должны быть завершены выхода продукции. Регистрация результатов валидации и все другие действия происходят в рабочем состоянии (4.2.4).

7.3.7. Управление и внесение изменений в проекты и разработки.

Изменения в проектировании и разработках идентифицируются, а регистрация находится в рабочем состоянии. Изменения могут быть в анализе, верификации, валидации, их нужно исправить до применения. Анализ изменений проекта и разработок включает оценку влияния изменений в отдельных аспектах выпускаемой продукции. Регистрация результатов анализа изменений и другие необходимые действия происходят в рабочем состоянии (4.2.4).

7.4. Закупки

7.4.1. Процесс закупки

ЖАГУ осуществляет закупки в соответствии с требованиями, предъявляемыми к

ним. Учебное заведение обеспечивает доступность требований к закупкам и к поставщикам. Вуз также обеспечивает проведение проверок или иной деятельности для подтверждения соответствия продукции требованиям.

7.5. Производство и обслуживание

7.5.1. Управление производством и обслуживанием

ЖАГУ планирует и управляет производством и обслуживанием. Управление осуществляется:

- при наличии информации, описывающей характеристику продукции;
- при необходимости наличие рабочих инструкций;
- при использовании соответствующего оборудования;
- при наличии и использовании контрольно-измерительного оборудования;
- при проведении мониторинга и измерений;
- при производстве, поставке и последующих действиях продукции.

7.5.2 Валидация процесса производства и технического обслуживания

ЖАГУ проверяет все процессы производства и обслуживания. Валидация подтверждает, что эти процессы позволяют достичь заранее запланированных результатов.

ЖАГУ разрабатывает меры для этого процесса с учетом обстоятельств, в которых он может быть использован:

- определение критериев для анализа и утверждения процесса;
- соответствие оборудования и утверждение квалификации сотрудников;
- применение соответствующих методов и процедур;
- требования к регистрации (4.2.4);
- повторная валидация.

7.5.3 Идентификация и направление на достижение результатов

ЖАГУ идентифицирует продукты во всех циклах обучения с помощью соответствующих инструментов. Вуз отслеживает и определяет статус продукта в результате соответствующих изменений. В качестве требования для достижения результатов вуз ежемесячно проводит специальную идентификацию продукции и ведет учет в рабочем состоянии (4.2.4).

7.5.4 Потребительская собственность

ЖАГУ заботится об имуществе потребителя, пока оно находится в его распоряжении или в его пользовании. Вуз идентифицирует, проверяет, защищает и сохраняет потребительскую собственность. В случае утраты повреждения или непригодности имущества потребителя вуз информирует об этом потребителя и ведет учет в рабочем состоянии (4.2.4).

7.5.5. Хранение соответствующей продукции

ЖАГУ хранит продукцию на основе внутренних операций и осуществляет процесс ее доставки в надлежащее место, отвечая установленным требованиям. Сопоставление продуктов включает в себя идентификацию и защиту.

7.6 Управление оборудованием, используемым для мониторинга и измерений

ЖАГУ определяет мониторинг, оборудование и измерения, необходимые для обеспечения соответствия продукции требованиям. Вуз утверждает процессы, обеспечивающие осуществление мониторинга и измерений на практике в соответствии с

требованиями. Кроме того, он оценивает предыдущие результаты и принимает соответствующие меры, если оборудование не соответствует требованиям. По результатам обращения с оборудованием записи находятся в рабочем состоянии (4.2.4).

8. Измерение, анализ и улучшение

8.1. Общие положения

ЖАГУ планирует и использует процесс мониторинга, измерения, анализа и улучшения с учетом следующего:

- демонстрация соответствия продукции;
- обеспечение соблюдения системы менеджмента качества;
- постоянное совершенствование системы менеджмента качества;

Эта деятельность включает в себя используемые методы, в том числе статистическое определение.

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

В качестве способа измерения функционирования системы менеджмента качества ЖАГУ отслеживает соблюдение требований потребителей и информацию, связанную с ее восприятием. В результате развиваются методы получения и использования информации. Мониторинг восприятия потребителей принимает различные формы. Они изучают удовлетворенность потребителей, получают от потребителей информацию о качестве продукции, изучают отзывы потребителей, анализируют поток клиентов и т.д.

8.2.2. Внутренний аудит (проверки)

ЖАГУ регулярно проводит внутренние проверки. Аудит проводится с целью:

- соответствия требованиям разработанной вузом системы менеджмента качества и заранее запланированных мероприятий (7.1);
- проверки эффективной работы и рабочего состояния.

Программа проверок планируется с учетом состояния процессов и участков.

Также учитываются результаты предыдущих проверок. Заранее определяются критерии, объем, время и методы проверок. Отбор и проверка аудиторов обеспечивают объективность и прозрачность проверки.

Процедуры, связанные с планированием и проведением проверок, специально документируются, регистрируются и сообщаются результаты.

Записи ревизии результатов находятся в рабочем состоянии (4.2.4).

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

ЖАГУ использует методы непрерывного мониторинга и, при необходимости, измеряет процесс системы управления качеством. Эти методы демонстрируют способность процессов достигать заранее запланированных результатов. Если запланированный результат не будет достигнут, ЖАГУ вносит соответствующие коррективы и действия.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

ЖАГУ отслеживает и измеряет характеристики продукции и его соответствия требованиям. Это делается на заранее запланированном этапе жизненного цикла продукта (7.1). Сертификаты продукции, соответствующие критериям приемки, находятся в рабочем состоянии.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

ЖАГУ обеспечивает идентификацию некачественной продукции.

Вуз управляет несоответствующей продукцией и проводит процедуру документирования данной продукции и по возможности предпринимает следующие действия в отношении несоответствующих продуктов:

- устранение несоответствий;
- специальное использование производства или приемка продукции;
- отмена первоначального предполагаемого использования;
- принятие необходимых мер по несоответствиям.

Несоответствующие продукты будут повторно проверены с целью соответствия требованиям после исправления. Записи о несоответствиях и другие последующие действия находятся в рабочем состоянии (4.2.4).

8.4 Анализ информации

ЖАГУ идентифицирует, собирает и анализирует соответствующие данные для демонстрации достоверности и эффективности системы управления качеством.

Вуз оценивает, какие области системы управления качеством необходимо постоянно улучшать. Анализ информации включает результаты, полученные на основе мониторинга, измерений и других источников.

Анализ данных отражает следующее:

- удовлетворенность потребителей (8.2.1);
- соответствие продукта требованиям (8.2.4);
- тенденции процессов (8.2.3; 8.2.4);
- характер продукта и возможные меры предосторожности;
- поставщиков продукции (7.4).

8.5 Улучшения

8.5.1 Устойчивое улучшение

ЖАГУ постоянно работает над повышением эффективности системы управления качеством посредством анализа политики качества, результатов аудита, корректирующих и предупреждающих действий и управленческого анализа.

8.5.2 Корректирующие действия

ЖАГУ предпринимает корректирующие действия по устранению причин и предотвращению дальнейших расхождений.

В случае определения несоответствия будут приняты корректирующие меры. Для определения требований разработаны следующие документированные процедуры:

- анализ несоответствий (в том числе претензии потребителей);
- установление причин несоответствия;
- оценивание действий по предотвращению повторения несоответствий;
- определение и осуществление необходимых действий;
- оформление результатов предпринятых действий;
- эффективность предпринятых корректирующих действий с точки зрения анализа.

8.5.3 Действия по предупреждению

ЖАГУ определяет действия по выявлению причин несоответствий и предотвращению их повторного возникновения.

Меры предупреждения соответствуют возможным результатам. Вуз разрабатывает следующие действия по их предупреждению:

- выявить причины расхождений;

- оценить необходимость действий для предотвращения несоответствий;
- определить и выполнить необходимые действия;
- оформить результаты проведенных мероприятий (4.2.4);
- проанализировать эффективность профилактических мероприятий.

9. Экспорт образования

Жалал-Абадский государственный университет проводит политику по обеспечению роста экспортного потенциала образовательных программ. Это:

- способствует улучшению внутреннего обеспечения качества образования и повышает ответственность к качеству услуг образования;
- обеспечивает системность высшего образования, подтверждает наличие значимых показателей в деятельности учебного заведения.

10. Исследования через рейтинги

Основная цель университета – показать свои позиции в рейтинговом пространстве. ЖАГУ изучает и принимает участие в мировом и национальном рейтинге высших учебных заведений. Проведение рейтинга образовательных программ полезно для учебного заведения, работодателей, абитуриентов, их родителей и общественности. Рейтинг-это серьезный инструмент для продвижения вперед, для позитивного управления. Поэтому университет постоянно ведет рейтинг обеспечения качества образования.

Проект подготовили:

Алибаев А.П.

Токоева Г.С.,

Айтикеев Н.Ж.,

Баймырзаева Б.М.

Юрист ЖАГУ А.Акматова