

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ОШСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

«Рассмотрено»

*На заседании Ученого Совета
международного
медицинского университета
протокол № _4_*

«_24_»_май_2021 г.



«Утверждаю»

Ректор

*Ошского международного
медицинского университета
доцент Кенешбаев Б.К.*

«_24_»_май_2021 г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

1. Область применения

1.1 Общие положения

Руководство по качеству (далее – Руководство) описывает систему менеджмента качества в ОММУ «Ошском международном медицинском университете».

Система менеджмента качества создана с целью обеспечения и постоянного повышения удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон и повышения результативности деятельности университета.

Настоящее Руководство используется с целью демонстрации способности университета выполнить требования потребителей и заинтересованных сторон, нормативных документов и свои собственные требования.

Руководство по качеству обязывает сотрудников университета при осуществлении образовательного процесса действовать в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2015 (далее – МС ИСО 9001:2015).

2. Нормативные документы

2.1. Руководство разработано с учетом требований стандартов:

- МС ИСО 9000:2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь
- МС ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования

2.2. В разделах Руководства даны ссылки на внутренние нормативные документы.

3. Термины и определения

В Руководстве по качеству используются термины и определения, приведенные в МС ИСО 9000:2015 и в нормативных документах университета.

Продукция – результат осуществления образовательной деятельности. Результатом осуществления образовательной деятельности является выпускник образовательного учреждения, освоивший образовательную программу.

Услуга – выход формируемый организацией, который требует выполнения хотя бы одной операции между организацией и потребителем.

Примечание 1 к определению: Преобладающий элемент услуги обычно является нематериальным.

Примечание 2 к определению: Услуга часто включает в себя взаимодействие с потребителем для установления требования потребителя, а также с момента поставки услуги, и может подразумевать постоянные связи, например, с государственными учреждениями.

Примечание 3 к определению: Предоставление услуги может включать, к примеру, следующее:

- предоставление нематериального продукта (например, информации в рамках процесса обучения);
- создание благоприятных условий для потребителя;

Примечание 4 к определению: Услуга, как правило, направлена на потребителя.

Потребители – лицо, получающее продукцию и/или образовательную услугу, для них предназначенную. Потребителями выступают: студенты (слушатели) и их родители, работодатели и государство.

Студенты – лица, осваивающие образовательные программы программы специалитета.

Ординаторы - лица, осваивающие образовательные программы программы ординатуры

Слушатели – лица, осваивающие дополнительные профессиональные программы.

Примечание 1 к определению. Потребитель может быть внутренним или внешним по отношению к образовательной организации.

Государство принимает государственный образовательный стандарт (для программ высшего и среднего образования), требования которого являются законодательными для выполнения образовательной деятельности и условием существования образовательной организации.

Работодатели в наибольшей мере являются потребителями продукции образовательной

организации, поскольку именно в сфере реальной экономики в полной мере может проявиться результат образовательной деятельности. Сотрудничая с потенциальными и действующими работодателями, образовательная организация определяет, какой уровень квалификации для них наиболее значим. Образовательная организация проводит маркетинговые работы на рынке потенциальных и действующих работодателей не только для изучения, но и для формирования спроса на будущих выпускников.

Студенты являются внутренними потребителями образовательной деятельности. Университет учитывает их требования и пожелания в части организации учебного и воспитательного процессов, условий обучения, развития инфраструктуры.

Потребителями являются и **родители** студентов, которые платят за обучение, а также участвуют при организации процесса обучения.

Государственный образовательный стандарт – совокупность обязательных требований к образованию определенного уровня и (или) к профессии, специальности и направлению подготовки, утвержденных органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования.

Квалификация – уровень знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности.

Процесс обучения – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

Руководитель процесса – лицо, управляющее всем процессом в целом, осуществляющее планирование процесса, обеспечение процесса необходимыми ресурсами, мониторинг и измерение процесса, несущее ответственность за надлежащее функционирование процесса и его результативность.

Средства обучения и воспитания – приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), учебно-наглядные пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности

Риск – влияние неопределенности на цели университета.

Примечание 1 к определению. Любая неопределенность может иметь положительные или отрицательные воздействия. Положительное отклонение, вытекающее из риска, может создать возможность, но не все положительные отклонения приводят к возможностям.

Примечание 2 к определению: Слово «риск» иногда используется в тех случаях, когда существует возможность негативных последствий.

Примечание 3 к определению: Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном.

Примечание 4 к определению: Неопределенность является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

Знания – это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей образовательной организации.

Документ – информация и носитель, на котором эта информация содержится, созданные для функционирования университета.

ПРИМЕР Запись, процедурный документ, отчет, стандарт.

Примечание 1 к определению: Носитель может быть бумажным, электронным, а также компьютерным диском, фотографией или образцом, или их комбинацией.

Примечание 2 к определению: Комплект документов, например, процедурный документ и

записи, часто называется «документацией».

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности

Примечание 1 к определению: Записи, как правило, не требуют управления изменениями

Документированная информация – информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.

Примечание 1 к определению: Документированная информация может быть любого формата и на любом носителе, и может быть получена из любого источника.

Примечание 2 к определению: Документированная информация может относиться:

- к системе менеджмента, включая соответствующие процессы;
- к информации, созданной для функционирования организации (документ);
- к свидетельствам достигнутых результатов (записи).

Внутренний аудит (проверка) – систематический, независимый и документированный процесс для получения объективных свидетельств аудита (проверки) и их объективной оценки с целью определения степени соответствия критериям аудита (проверки).

Договор (контракт) – связующее соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Претензия – выражение организации неудовлетворенности, связанной с ее продуктом или услугой или самим процессом управления претензиями, которое предполагает (явно или неявно) ответ или решение.

4. Контекст образовательной организации

4.1. Понимание образовательной организации и ее среды

В университете определены внутренние и внешние факторы, относящиеся к его намерениям и стратегическому направлению его развития и влияющие на его способность достигать намеченного (ых) результата (ов) ее системы менеджмента качества.

Основными внешними факторами для университета являются:

- изменение в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Кыргызской Республике, а также на международном, региональном или местном уровне.

Внутренние факторы связаны с:

- ценностями, культурой, знаниями и результатами работы университета.

В университете мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах осуществляется постоянно, информация включена в ежегодный отчет об анализе со стороны руководства.

4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

С учетом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность университета осуществлять образовательную деятельность, отвечающие требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям, в университете определены:

а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества: государство, работодатели, студенты, профессорско-преподавательский состав, другие сотрудники университета, родители;

б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества:

- требования государства к уровню квалификации выпускника установлены в государственных образовательных стандартах, требования которых являются нормативными для осуществления процессов системы менеджмента качества и условием существования высшего учебного заведения с бюджетным финансированием;
- требования работодателей к приемлемому для них уровню знаний и умений выпускников определяются при сотрудничестве;
- требования и предложения студентов и их родителей, профессорско-преподавательского состава и других сотрудников университета учитываются в части

организации деятельности, условий осуществления процессов системы менеджмента качества.

Исходя из интересов потребителей, университет устанавливает цели своей деятельности и мероприятия по их достижению.

В университете осуществляется мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях и предложениях.

В основном образовательные организации предоставляют услуги, имеющие нематериальный характер, не поддающиеся хранению, и потребляемые в момент их предоставления. Образовательные организации дают студентам (слушателям) возможность освоения знаний, умений, навыков и компетенций и их применения на практике.

4.3. Определение области применения системы менеджмента качества университета

К системе менеджмента качества университета применимы все требования МС ИСО 9001:2015.

Область применения – в отношении разработки и реализации образовательных программ, научно-исследовательской, лечебной, инновационной и международной деятельности в рамках образовательного процесса; осуществление образовательного процесса по специальностям и направлениям подготовки специалистов среднего профессионального образования, высшего образования, высшего образования (подготовка кадров высшей квалификации) по программам ординатуры, подготовки научно-педагогических кадров в аспирантуре и дополнительного образования в соответствии с лицензией.

Область применения системы менеджмента качества включена в текст настоящего руководства, чем обеспечивается ее доступность и управление как документированной информацией.

4.4. Система менеджмента качества

4.4.1 Общие требования

В университете разработана, внедрена, поддерживается и постоянно улучшается система менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

С целью постоянного повышения результативности работы с учетом установленных и ожидаемых требований потребителей и заинтересованных сторон руководство университета:

- определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, их входы и ожидаемые выходы, последовательность, применение в университете и их взаимодействие;
- определило критерии результативности процессов, владельцев процессов и оперативных управляющих (владельцев подпроцессов) и методы (включая мониторинг и измерения), гарантирующие результативное выполнение этих процессов и управление ими;
- установило ответственность и полномочия в отношении указанных процессов (в приказах, должностных инструкциях, трудовых договорах и иной нормативной документации университета);
- гарантирует наличие и доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;
- учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1 настоящего Руководства;
- осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы через запланированные промежутки времени, осуществляет внесение изменений, необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов;
- осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

4.4.2 Объем документированной информации

В целях обеспечения функционирования процессов системы менеджмента качества в университете установлена и поддерживается в рабочем состоянии документированная

информация в следующем объеме:

- документально оформленные политика и цели в области качества,
- руководство по качеству,
- документированные процедуры, устанавливающие порядок осуществления деятельности,
- документы, которые необходимы университету для планирования, осуществления и управления процессами;
- записи, необходимые для регистрации факта и характеристик осуществленной деятельности.

4.4.2.1 Руководство по качеству

Университет разработал и поддерживает в рабочем состоянии руководство по качеству, содержащее:

- область применения системы менеджмента качества (п. 4.3);
- ссылки на документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества, и нормативные документы университета;
- описание последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества (Приложение № 1).

Управление Руководством по качеству осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документированной информацией»

Руководство является интеллектуальной собственностью университета и не подлежит представлению другим сторонам без письменного разрешения ректора университета, кроме внешних аудиторов при проведении сертификационных и инспекционных аудитов.

5. Лидерство

5.1. Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Руководство университета привержено принципам менеджмента качества и проводит их в жизнь посредством:

- установления и актуализации политики в области качества и принятия на себя ответственности за результативность системы менеджмента качества,
- постановки четких и измеримых целей в области качества с учетом потребностей и ожидания заинтересованных сторон, которые согласуются с условиями среды университета, основными принципами государственной политики КР в сфере образования и стратегическим направлением развития университета;
- разработки мероприятий по достижению целей в области качества и намеченных результатов;
- обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества в процессы образовательной деятельности университета;
- привлечения внимания персонала университета к важности удовлетворения потребностей заинтересованных сторон;
- содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления в университете;
- распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- проведения периодического анализа системы менеджмента качества со стороны руководства;
- обеспечения необходимыми ресурсами, достаточными для результативного функционирования системы менеджмента качества;
- проведения обучения персонала и осуществления поддержки других руководителей образовательной организации в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности;
- совершенствования собственных знаний и навыков в вопросах качества через

обучение на различных курсах, семинарах, участие в форумах, конференциях, с тем чтобы собственным примером подтвердить следование обязательствам в области качества, взятым на себя университетом в целом;

- вовлечения, руководства и оказания поддержки участия сотрудников в обеспечении результативности системы менеджмента качества и ее улучшения;
- информирования общества о результатах деятельности университета, его достижениях и планах развития.

5.1.2 Ориентация на потребителя

В целях повышения удовлетворенности потребителей руководством университета проводится работа по выяснению степени удовлетворенности потребителей, информация включена в ежегодный отчет, рассматриваемый на заседании научно-методического совета. Кроме того система менеджмента качества в университете построена таким образом, что обеспечивается постоянное выполнение требований потребителей, а также применимых законодательных, нормативных правовых и других образовательных требований на основе правил, принципов, традиций, принятых в системе образовательной деятельности. Указанные требования разъясняются на совещаниях у руководства (ректорат, заседания ученого совета, совета по качеству), заседаниях (кафедры, ученых советов факультетов). Требования определены в качестве набора компетенций, приведенного в рабочих программах дисциплин. Реализация рабочей программы дисциплины способствует реализации указанных требований;

Риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие образовательной деятельности и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определяются и рассматриваются не только на совещаниях у руководства университета, но и непосредственно на кафедрах.

5.2. Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

Для обеспечения выполнения требований потребителей, а также для постоянного улучшения деятельности руководство университета разработало и претворяет в жизнь политику в области качества, оформленную в виде отдельного документа.

Политика в области качества:

- соответствует миссии учебного заведения, а также поддерживает основные принципы государственной политики в сфере образования и соответствует стратегическому направлению организации, определенному в ее Уставе;
- создает основы для постановки и анализа целей в области качества;
- включает обязательство соответствовать применимым требованиям и постоянно улучшать результативность системы менеджмента качества.

5.2.2 Доведение политики в области качества

Политика в области качества университета оформлена как отдельный документ, поэтому управление ею осуществляется в соответствии с документированной процедуры «Управление документированной информацией»

Политика в области качества доведена до сведения Потребителей, в т.ч. профессорско-преподавательского состава и других сотрудников, и заинтересованных сторон путем размещения на сайте университета.

Политика в области качества сформулирована доступным языком, что обеспечивает ее понимание.

5.3. Функции, ответственность и полномочия в университете

Высшее руководство в положениях о подразделениях, в должностных инструкциях для сотрудников, в т.ч. и педагогических работников, соответствующих приказах и распоряжениях определило функции подразделений, их взаимодействие, распределило обязанности, ответственность и полномочия персонала и довело их до сведения каждого сотрудника путем ознакомления с этими документами под роспись.

С целью графического представления структуры и иерархии подразделений Ректор университета утверждает организационную структуру.

5.3.1 Представитель руководств по качеству

Руководство университета делегировало часть своих полномочий в рамках системы менеджмента качества на Представителя руководства по качеству, назначив его приказом. На представителя руководства по качеству помимо его должностных обязанностей возложены дополнительная ответственность и полномочия, которые определены в Положении о представителе руководства по качеству.

6. Планирование

6.1. Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в системе менеджмента качества в университет учитываются факторы (п. 4.1) и требования (п. 4.2), определяют риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- увеличения их желаемого влияния;
- предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- достижения улучшения.

Действия по обращению с рисками осуществляются в соответствии с документированной процедурой «Управление рисками»

6.2. Цели в области качества и планирование их достижения

Для обеспечения постоянного улучшения деятельности университета и реализации политики в области качества руководство университета ежегодно устанавливает цели в области качества.

Мероприятия по достижению целей в области качества университета, круг ответственных лиц и сроки выполнения установлены в «Плане работы Ошского международного медицинского университета на учебный год» и являются целями в области качества подразделений университета. Мероприятия по достижению целей в области качества подразделений содержатся в ежемесячных планах структур университета.

Следующий уровень постановки целей – индивидуальные цели, которые реализуются через индивидуальные планы.

Цели в области качества в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях измеримы и согласуемы с политикой в области качества университета.

Степень достижения целей определяется при анализе системы менеджмента качества в виде докладов ректора и представителя руководства по качеству на заседаниях ученого совета университета и совета по качеству университета.

Цели в области качества управляются в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление документированной информацией»

7. СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ

7.1. Ресурсы

7.1.1 Общие положения

К ресурсам, необходимым для внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения системы менеджмента качества образовательной университета относятся:

- квалифицированные педагогические работники;
- оборудование, техника и средства связи, необходимые для выполнения работ, а также сооружения и услуги, необходимые для деятельности образовательной организации;
- подходящие социальные, психологические условия, а также физические факторы;
- средства мониторинга и измерений;
- информационные ресурсы;
- финансы.

ПРИМЕЧАНИЕ 1. Квалификация педагогических работников включает ученую степень и ученое звание преподавателей, курсы повышения квалификации или сертификаты, обучение на работе и т.п.

7.1.2 Человеческие ресурсы

С целью результативного внедрения системы менеджмента качества, функционирования и управления ее процессами, в университете определено и обеспечено наличие должностных лиц соответствующей квалификации (педагогических работников и вспомогательного персонала) в соответствии с процессом управления персоналом, который включает в себя:

- в должностных инструкциях установление квалификационных требований (требования к компетенции, квалификации, опыту работы, необходимым знаниям и навыкам);
- определение потребности в персонале и уровне его компетентности на основании необходимости присвоения или подтверждения квалификационной категории и оформляется в виде плана повышения квалификации;
- наем персонала;
- организация повышения квалификации персонала;
- оценка квалификации персонала по результатам его деятельности и результативности переподготовки персонала осуществляется в соответствии с «Положением о рейтинговой оценке деятельности преподавателей и установлении надбавок к заработной плате из фонда стимулирующих выплат».
- ведение данных о квалификации в личных делах сотрудников.

В своей деятельности персонал руководствуется политикой и целями в области качества, документированной информацией системы менеджмента качества, законами и иной нормативной правовой документацией.

7.1.3 Инфраструктура

К инфраструктуре университета, необходимой для достижения соответствия требованиям к продукции, относятся:

- рабочее помещение и связанные с ними инженерные сети и системы (аудиторный фонд, лаборатории и иные помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования с соответствующими мебелью и техническими средствами обучения, библиотека, места общественного питания студентов (слушателей) и персонала);
- оборудование для процессов, включая технические и программные средства (технические средства для проведения лабораторных работ и практических занятий);
- транспортные средства;
- информационные и коммуникационные технологии, включая учебную и учебно-методическую литературу.

Университет поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру путем выполнения соответствующих профилактических и регламентных работ и оперативных коррекций в отношении объектов инфраструктуры.

Оргтехника, средства связи (в т.ч. сеть доступа Internet) и транспорт поддерживаются в рабочем состоянии путем проведения необходимых текущих мероприятий по ремонту и обслуживанию.

Программные средства поддерживаются в рабочем состоянии путем обновления через установленные промежутки времени.

В университете в соответствующих приказах, трудовых договорах установлена ответственность и полномочия при проведении аукционов, закупок, получении, хранении, установке техническом обслуживании оборудования.

Для обеспечения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества ежегодно осуществляется планирование расходов на будущий год.

Согласовываются лимиты энергоресурсов, потребляемых университетом, планируются мероприятия по ремонту, профилактическим осмотрам, испытаниям и прочим действиям, которые позволяют содержать здания, сооружения и оборудование университета в надлежащем состоянии, проводится расчет сумм расходов по затратам на планируемые мероприятия.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

В университете определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к образовательному процессу.

Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- социальные (спокойствие, бесконфликтность и др.);
- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита и др.);
- физические (например, температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

Во внутренней нормативной документации университета («Правила внутреннего трудового распорядка», «Положение о мерах социальной защиты студентов (слушателей) и сотрудников» и иные внутренние нормативные документы, с которыми сотрудники знакомятся при приеме на работу, а студенты посредством размещения на сайте в любое время) установлены мероприятия, проводимые университетом для поддержания соответствующего психоэмоционального климата

Для обеспечения необходимых условий производственной среды осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем проведения специальной оценки условий труда в соответствии с законодательными актами КР.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Общие требования

В университете в соответствующих делах административно-хозяйственной части составлен перечень средств мониторинга и измерений (далее – измерительные приборы), необходимых для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов мониторинга или измерения при осуществлении образовательной деятельности.

Соответствующая документированная информация как свидетельство пригодности измерительных приборов регистрируется и сохраняется в делах административно-хозяйственной части. Идентификация измерительных приборов осуществляется по их инвентарному номеру.

Измерительные приборы защищены от регулировок, повреждения и ухудшения состояния, которые сделали бы недействительными статус калибровки и последующие результаты измерений, путем хранения его у ответственного лица (заведующего лабораторией и или иное материально-ответственное лицо, назначенное приказом ректора университета). Студентами измерительные приборы используются строго под контролем ответственного лица (заведующего лабораторией, преподавателя и др.)

Если было обнаружено, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению, измерительный прибор изымается и передается ответственному лицу, который совместно с административно-хозяйственной частью определяет правомочность предыдущих результатов измерения, о чем составляется акт. При необходимости измерительный прибор с комплектом документации передается в аккредитованную лабораторию для проведения его ремонта, калибровки и (или) поверки. Соответствующие записи ведутся в делах административно-хозяйственной части.

7.1.6 Знания образовательной организации

При рассмотрении изменяющихся тенденций и требований к процессу обучения и его результатам в университете регулярно проводится оценка текущего уровня знаний и определяется возможность и способ получения и/или обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Так, в университете ведется подписка на новые издания журналов и другой научной литературы, осуществляется сотрудничество с ведущими издательствами и типографиями, заключены договора на обслуживание информационных баз данных.

В университет обеспечена доступность знаний в необходимом объеме путем проведения локальной сети, содержащей обновления и актуальные знания.

Помимо перечисленных источников, в университете существуют:

- внутренние источники знаний (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обменнедокументированными знаниями и опытом на совещаниях или в ходе личных бесед; результаты улучшений процессов и услуг, опрос выпускников и др.);
- внешние источники (например, осуществляется закупка стандартов и иной документации, участие в конференциях, семинарах, а также анализ обратной связи от работодателей).

7.3. Компетентность

С целью обеспечения соответствующей компетентности персонала в университете осуществляются следующие мероприятия:

- заведующими кафедрой и/или начальниками отделов определяется требуемая компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества (должностные инструкции содержат требования к компетенции). Проводится систематическая работа по определению необходимой компетентности путем сравнения требований учебных планов с текущим уровнем компетентности;
- по заявкам от подразделений обеспечивается компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта (например, наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности, организация стажировок в ведущих учебных и/или научных, медицинских центрах и т.п.);
- там, где это применимо, руководством университета предпринимаются действия, направленные на получение требуемой компетентности (например, проведение обучения, организация повышения квалификации), и непосредственными руководителями оценивается результативность предпринятых действий;
- в отделе кадров по представлению информации от сотрудников регистрируется и сохраняется соответствующая документированная информация как свидетельство компетентности.

7.4. Осведомленность

В университете с целью обеспечения осведомленности персонала проводятся совещания на различных уровнях, собрания и заседания (в том числе ежегодные расширенные заседания ученого совета, собрания профсоюзной организации и др.), осуществляется наглядная агитация, а также ведется ознакомление сотрудников с документацией под роспись. Информация, которая регулярно доводится до сведения персонала, касается вопросов:

- о политике в области качества;
- о соответствующих целях в области качества;
- о своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности;
- о последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

6.3. Обмен информацией

Высшее руководство университета обеспечивает разработку и организацию процессов обмена внутренней и внешней информацией, в том числе по вопросам разработки, внедрения и результативности системы менеджмента.

Разработана и функционирует система регламентированных советов, где информация от высшего руководства доводится до руководителей подразделений, от них к персоналу и обратно:

Ученый совет университета	
Ректорат	Совет по качеству
Ученый совет факультета	
Заседание кафедры факультета	

7.5. Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Система менеджмента качества университета включает:

- документированную информацию, требуемую МС ИСО 9001:2015 и настоящим Руководством;
- документированную информацию, определенную университетом как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

8. Деятельность на стадиях жизненного цикла образовательного процесса

8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла образовательного процесса

Процесс планирования в университете является постоянным, циклическим, непрерывным для обеспечения выполнения требований к предоставлению услуг и для выполнения действий.

Процесс планирования состоит из следующих взаимосвязанных операций:

- составление плана на основании требований к образовательным услугам и ресурсам, необходимым для их выполнения;
- исполнение плана в соответствии с заданными сроками;
- обеспечение информацией и контроль исполнения планов;
- анализ полученных результатов;
- ведения установленной документированной информации.

Для обеспечения безусловного выполнения требований к качеству в университете осуществляется систематическое планирование развития системы менеджмента качества (концепция развития университета).

Основные виды планов, действующие в университете:

- план работ структурных подразделений (план факультета, план кафедры, план отдела и др.),
- индивидуальные планы сотрудников (преподавателей),
- планы работ по направлениям (научно-исследовательская деятельность, воспитательная и внеучебная деятельность, лечебная деятельность, международная деятельность, инновационная деятельность).

Проведение мероприятий по улучшению образовательного процесса, которые содержатся в выходных данных анализа системы менеджмента качества со стороны руководства, осуществляется в соответствии с «Планом работы ОММУ на учебный год».

В университете при осуществлении деятельности ведется управление запланированными изменениями и проводится анализ последствий непредусмотренных изменений. При необходимости предпринимаются меры по смягчению любых негативных воздействий.

Необходимость изменения процессов системы менеджмента качества, их последовательности и взаимодействия может возникнуть в следующих случаях:

- при изменении целей в области качества;
- при расширении видов деятельности университета;

- при изменениях в ресурсах;
- при появлении процессов, подразделений и должностных лиц, ранее не охваченных системой менеджмента качества;
- при оптимизации процессов, явившихся результатами коррекций, корректирующих и предупреждающих действий.

С целью сохранения целостности и адекватности системы требованиям МС ИСО 9001:2015 при введении новых требований в систему менеджмента качества определяется необходимость внесения изменений в документацию, что фиксируется в протоколах заседания Совета по качеству.

В рамках системы менеджмента качества университета существует аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность - процесс производственной практики. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с п. 8.4 настоящего руководства.

8.2. Требования к образовательным услугам

8.2.1 Связь с потребителями

Связь с потребителями в университете включает в себя:

- обеспечение информацией об оказываемых услугах (из средств массовой информации);
- обработку запросов на осуществление образовательной деятельности, включая их изменения;
- получение отзывов об услугах от потребителей, включая претензии потребителей (отзывы родителей, работодателей);
- обращение или управление собственностью потребителей (документы об образовании).

Определение требований, относящихся к продукции и услугам

При определении требований руководством университета в обязательном порядке регламентируются применимые законодательные и нормативные правовые требования, а также требования, рассматриваемые в университете как необходимые. Руководство университета возьмет на себя ответственность за осуществление образовательного процесса только после того, как анализ деятельности докажет, что организация может выполнять указанные требования.

Поскольку круг потребителей результатов образовательной деятельности широкой, требования необходимо устанавливать по каждому из них.

В федеральных государственных образовательных стандартах установлены государственные требования к результатам освоения образовательной программы.

Требования работодателей определяются из их отзывов и договоров на целевое обучение.

Ожидаемые требования в области образования относятся к удовлетворению потребностей студентов (слушателей) в приобретении необходимой компетенции. Основные требования студента (слушателя) и его родителей включают следующее:

1. предоставление безопасных, исправных и чистых технических средств обучения с обслуживающим персоналом;
2. обеспечение надежной двусторонней связи между индивидуальными лицами и образовательной организацией;
3. обеспечение проживания (размещения) студентов (слушателей);
4. обеспечение необходимыми методическими материалами;
5. обеспечение внимательного отношения персонала к потребностям заинтересованных сторон.

8.2.2 Анализ требований, относящихся к услугам

Законодательные и нормативные правовые требования являются обязательными для университета. Основываясь на указанных требованиях, в университете сформулированы свои собственные требования с целью оказания услуг на высоком уровне. Прежде чем принять обязательство предоставить услуги потребителям в университете проводится анализ

потенциальных возможностей на Совете по качеству, на ректорате, на заседаниях ученого совета университета, ученого совета факультета, чтобы учесть:

- требования, установленные потребителем;
- требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- требования договоров с партнерами, отличающиеся от ранее сформулированных.

Все заседания советов оформляются протоколами. На основании принятых решений вносятся корректировки в соответствующую документацию (учебные планы, договора на практику студентов, положения и т.п.). Информация об изменениях доводится через общий отдел и учебную часть до исполнителей.

8.5.1 Сохранение

В университете сохранение соответствия поддерживается путём выполнения требований, касающихся текущего и итогового контроля степени овладения требуемыми компетенциями. Такие требования заложены в нормативных документах университета: «Положение о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся, а так же об отчислении обучающихся»,

«Положение о порядке перевода студентов, восстановлении в число студентов и предоставлении академических отпусков и «Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости».

После выпуска сохранение соответствия компетентности студентов (слушателей) требованиям осуществляется путем:

- подготовки кадров высшей квалификации (аспирантура, докторантура);
- осуществления послевузовской подготовки (ординатура);
- осуществления дополнительного образования (повышение квалификации, профессиональная переподготовка).

8.5.2 Управление изменениями

При реализации учебного процесса неизбежно возникают ситуации, когда необходимо внести корректировки. В университет проводится анализ изменений в предоставлении услуг на заседаниях кафедры и регламентных советах. Для обеспечения постоянного соответствия требованиям в университете сохраняется документированная информация, описывающая результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

Такие изменения отражены в соответствующих учебных планах, рабочих программах дисциплин, фондах оценочных средств и другой документации по учебному процессу.

8.6. Выпуск услуг

В университете внедрены запланированные мероприятия на соответствующих этапах обучения в целях верификации выполнения требований к образовательной деятельности. Выпуск студента, не в полном объеме освоившего образовательную программу, невозможен до тех пор, пока не завершена реализация всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами.

В университете ответственность за достоверность результатов процесса обучения несут работники, проводящие мониторинг успеваемости и аттестацию по дисциплине.

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие соответствие уровня компетентности выпускника университета установленным требованиям, выступают записи в зачетной ведомости и зачетной книжке подписанные Ректором университета. На подпись Ректора университета в обязательном порядке ставится гербовая печать. Подпись Ректора и печать в документе об образовании удостоверяет факт его

регистрации и контроля.

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие прослеживаемость в отношении должностного (-ых) лица (лиц), санкционировавшего(их) выпуск студентов, осваивающих образовательную программу, также выступают записи в зачетной ведомости и зачетной книжке,

В образовательной организации ведется строгий учет документов об образовании, выданных по окончании обучения.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

Под несоответствующими результатами процессов в университете понимается:

- отчисленный по инициативе университета студент до завершения освоения образовательной программы;
- студент, полностью завершивший теоретический курс обучения, но не прошедший итоговую государственную аттестацию.

9.4. Постоянное улучшение

Университет стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества, свою деятельность и совершенствовать процессы. Руководство университета рассматривает постоянное улучшение как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей.

В университете рассматриваются и анализируются результаты анализа и оценки (рейтинги образовательных организаций, опубликованные в сети InterNet), выходные данные анализа со стороны руководства, результаты проведения внутренних и внешних аудитов, результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

Университет стремится совершенствовать систему менеджмента качества через пересмотр политики в области качества, целей в области качества, планирование и реализацию мероприятий для улучшения.