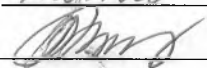


	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	1
		Листов	55

Разработано:

Начальник ОККО

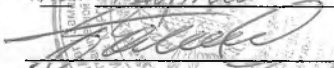
Бекташева Л.Ж.

«12» марта 2024


Утверждаю

Управляющая ИСИТО

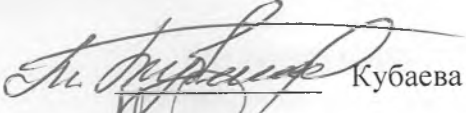
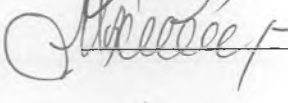
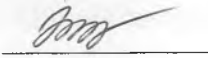
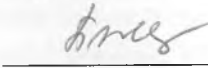
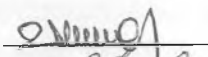
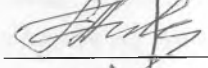
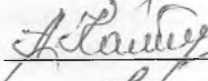
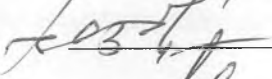
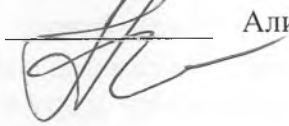
Кубасева Ф.Б.

«12» марта 2024



ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО

Бишкек 2024

«Согласовано и Принято»

- | | | | |
|---|--|---|------------------|
| 1 | Проректор по УВР |  | Кубаева М.Б. |
| 2 | Проректор по науке и
внешним связям |  | Мейманов Б.К. |
| 3 | Начальник УККО |  | Бекташева Л.Ж. |
| 4 | Проректор по ГЯ и КП |  | Пиримбаева Ж.Ж. |
| 5 | Юрист |  | Абышов И.С. |
| 6 | Начальник УМТУ |  | Артыкбаева Г.Ш. |
| 7 | Декан |  | Алымсеитова Б.К. |
| 8 | Директор МК |  | Волкова С.Б. |
| 9 | Директор ПК |  | Алиева Ч.Т. |

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	2
		Листов	55

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление

Введение

1. Область применения СМК
2. Нормативно-правовые ссылки
3. Терминология, определения, обозначения, сокращения
4. Среда организации
5. Лидерство
6. Планирование
7. Ресурсное обеспечение
8. Деятельность жизненного цикла образовательной услуги
9. Оценка показателей деятельности
10. Деятельность по улучшению процессов
11. Приложения
12. Лист регистрации изменений, лист ознакомления

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	3
		Листов	55

**ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В
ОБРАЗОВАНИИ**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

ВСТУПЛЕНИЕ

1. Настоящее Положение является основополагающим документом системы менеджмента качества ИНСТИТУТА СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ (ИСИТО), которая внедрена в данном учебном образовательном учреждении и функционирует с «___» марта 2024 г

2. Настоящее Положение Руководства по качеству (РК) является первой редакцией документа в ИСИТО и переходом ее на ISO 9001 версии 2015.

3. Положение дает представление о системе менеджмента качества, которая является неотъемлемой составной частью системы управления ИСИТО и инструментом, обеспечивающим деятельность по реализации Политики и достижению Целей в области качества образования.

4. Положение устанавливает основные обязанности и ответственность персонала ИСИТО в системе менеджмента качества.

5. Контрольный экземпляр данного положения хранится в Отделе контроля и качества образования (ОККО) а также размещен на сайте ИСИТО.

6. Положение может быть предоставлено потребителям и заинтересованным сторонам с разрешения руководства ИСИТО.

7. Внесение изменений и дополнений или переиздание Положения (РК) проводится:

- при изменении требований нормативных документов;
- по результатам внутренних и внешних аудитов;

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	4
		Листов	55

- при изменении Политики ИСИТО в области качества образования и организационной структуры, при совершенствовании системы менеджмента качества с учетом новой версии стандарта.

ВВЕДЕНИЕ

ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ – является юридическим лицом по законодательству Кыргызской Республики и приобретает все права с момента государственной регистрации. Это частное образовательное учреждение высшего, среднего, довузовского и послевузовского профессионального образования, предоставляющее образовательные услуги по различным направлениям подготовки для граждан Кыргызской Республики (КР), стран СНГ и других зарубежных государств на основе неразрывного единства учебного процесса и научных исследований.

ИСИТО выполняет важную роль в активации образовательного, научного и культурного сотрудничества государств, развитии процессов интеграции в области образования и науки, удовлетворения образовательных и культурных потребностей в Кыргызской Республике, стран СНГ и других государств.

ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ («ИСИТО») является полным правопреемником Общества с ограниченной ответственностью «**ИНСТИТУТ СТРАТЕГИЧЕСКИХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ**» («ИСИТО»).

ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ, создан и действует на основании Гражданского кодекса КР, Закон КР «Об образовании и иных нормативных актов Кыргызской Республики, а также учредительного договора и настоящего Устава. Руководство осуществляется Ректором ИСИТО.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	5
		Листов	55

Юридический адрес: Кыргызская Республика, г. Бишкек, ул. Махатма Ганди 114

Телефон\факс: 0312 358956

0705151025

e-mail: info@isito.kg

Веб-сайт: isito.kg

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	6
		Листов	55

Организационная структура ИСИТО представлена на сайте института isito.kg. Деятельность института осуществляется в соответствии с утвержденным Уставом ИСИТО, в котором регламентируются основные направления работы, связанные с реализацией услуг высшего, среднего, довузовского и послевузовского профессионального образования и научной деятельностью.

В настоящее время в ИСИТО функционируют 18 направлений по специальности:

1. Фармация;
2. Ортопедическая стоматология;
3. Акушерское дело;
4. Сестринское дело;
5. Лечебное дело;
6. Педагогика;
7. Преподавание начальных в классах;
8. Биология;
9. Лингвистика;
10. Прикладная информатика;
11. Информационная безопасность;
12. Программное обеспечение вычислительной техники и автоматизированных систем;
13. Правоведение;
14. Право и организация социального обеспечения;
15. Менеджмент (ФВПО);
16. Экономика и бухгалтерский учет;
17. Банковское дело;
18. Менеджмент (СПО).

В ИСИТО создан библиотечный фонд.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	7
		Листов	55

Привлечены спонсоры, желающие полностью оплачивать, на постоянной основе, образование для социально уязвимых студентов.

Учебная работа базируется на образовательных стандартах Кыргызской Республики, тем самым создаются условия для интеграции ИСИТО в единое образовательное пространство стран СНГ и дальнего зарубежья. В ИСИТО реализуется высшее, среднее, довузовское и послевузовское профессиональное образование. Это обеспечивает высокий уровень подготовки выпускников для продолжения учебы в ВУЗах Кыргызстана, стран СНГ и других зарубежных странах.

Сотрудничество с ведущими УЗ позволяет преподавателям и студентам ИСИТО участвовать в проектах, программах, научных грантах и заграничных стажировках, выход в Глобальную информационную сеть дает возможность обмена информацией со всем миром. ИСИТО планирует работать над научными проектами, будет активно вести научную работу по международным грантам различных Фондов, тесно сотрудничать с бизнес-сообществом, чтобы достичь высокой эффективности и результативности в научно–инновационной и практической деятельности. Ежегодно планируется издавать, учебники и учебные пособия. ППС, и студенты будут принимать участие в различных научных и научно – практических симпозиумах, конференциях и др. мероприятиях, проводимых в ИСИТО, республике, в странах СНГ и за рубежом, где успешно будут демонстрироваться результаты научно – инновационной деятельности.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	8
		Листов	55

Руководство ИСИТО стремится к тому, чтобы каждый выпускник данного учебного образовательного заведения нашел свое место в сложном и быстро меняющемся мире, стал творческой, мыслящей, коммуникабельной личностью, способной легко и быстро осваивать новые методы и технологии, эффективно использовать их в своей будущей профессиональной деятельности. Для обеспечения качества предоставляемых услуг в ИСИТО с февраля 2024 г. планируется внедрение системы менеджмента качества управления образованием на основе международных стандартов ISO 9001 2015.

Система менеджмента качества (СМК) основывается на семи принципах менеджмента, установленных МС ISO 9000:

Ориентация на потребителя – важным вектором развития менеджмента качества является соответствовать требованиям потребителя и стремиться превзойти его ожидания.

Лидерство - лидеры на всех уровнях обеспечивают единство намерений и направлений деятельности и создают условия, в которых люди получают поддержку в достижении целей организации в области качества.

Вовлечение персонала – это первостепенная задача управления кадрами. Компетентные, уполномоченные и вовлеченные сотрудники на всех уровнях организации необходимы для поддержания эффективности и успешности реализации целей.

Процессный подход в образовательном учреждении – единая методология в управлении глобальными системами организациями, это инструмент, призванный помочь в обстоятельствах, требующих масштабных изменений. Достижение результата происходит с наибольшей эффективностью и результативностью.

Улучшение качества работы в образовательном учреждении - успешные организации непрерывно стремятся к улучшению и совершенствованию.

Принятие решений на основе свидетельств - решения, основанные на анализе и оценивании данных и информации, более вероятно приводят к желаемым результатам.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	9
		Листов	55

Менеджмент взаимоотношений – для устойчивого успеха организации управляют своими взаимоотношениями с заинтересованными сторонами. Реализация этих принципов в деятельности ИСИТО позволит достичь высоких стандартов качества образования.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РУКОВОДСТВА ПО КАЧЕСТВУ

1.1. Настоящее Положение устанавливает требования к системе менеджмента качества ИСИТО для:

- демонстрации способности предоставлять образовательные услуги высшего, среднего, довузовской и послевузовской подготовки, которые отвечают требованиям потребителей и соответствующим законодательным и нормативным требованиям;
- повышения удовлетворенности потребителя посредством результативного применения СМК.

1.2. Система менеджмента качества ИСИТО распространяется на деятельность по:

- разработке образовательных программ;
- предоставлению образовательных услуг в области высшего, среднего, довузовского и послевузовского профессионального образования по специальностям в соответствии с действующими лицензиями;
- научным исследованиям и разработкам.

1.3. СМК ИСИТО распространяется на высшую, среднюю, довузовскую и послевузовскую профессиональную подготовку.

2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫЕ ССЫЛКИ

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	10
		Листов	55

2.1 В настоящем Положении использованы ссылки на следующие нормативно-правовые документы:

- МС ISO 9001-2015 Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
- МС ISO 9001-2015 Система менеджмента качества. Требования.
- Устав частного образовательного учреждения ИСИТО.

2.2 Перечень документов системы менеджмента качества, на которые приведены ссылки в настоящем положении (РК), приведен в *Приложении 1*.

2.3 Документы, регламентирующие образовательный процесс ИСИТО, согласно утвержденной номенклатуры дел, размещены на официальном сайте ИСИТО.

3. ТЕРМИНОЛОГИЯ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Терминология и определения

В РК применяются термины и определения, приведенные в ISO 9001 2015 и Методических рекомендациях, в том числе следующие:

Аккредитация – процедура оценивания и определения достижения определенного статуса форм, стандартов качества образования предполагающая признание и гарантию на определенный срок стабильности полученных результатов и их совершенствования.

Анализ – деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей (ISO – 9001 2015).

Анализ СМК со стороны руководства – деятельность высшего руководства ИСИТО, предпринимаемая для установления результативности СМК и ее соответствия Политике в области качества образования.

Аттестация педагогических работников - оценивание уровня квалификации, педагогического профессионализма и продуктивности деятельности работников ИСИТО.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	11
		Листов	55

Показателями аттестации являются:

- характеристика преподавателя, даваемая руководителями направлений;
- оценка его пребывания в высшем, среднем, довузовском и послевузовском образовательном учреждении;
- повышения квалификации и мнение студентов о преподавателе.

Аудит - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени подразделения, процессов или отдельных образовательных программ на основе представленных документов и установление соответствия объекта исследования определенным критериям аудита, целям и задачам (объекты исследования: подразделения ОУ ИСИТО, процессы, образовательные программы, учебные планы, персонал, инфраструктура и т. д.).

Безопасность жизнедеятельности – деятельность ИСИТО, направленная:

- на обеспечение сотрудникам и студентам высшего, довузовского, послевузовского профессионального образования комфортных условий жизнедеятельности;
- на создание условий деятельности (труда, учебы), исключающих возникновение ущерба жизни и здоровью персонала и обучаемых в процессе нахождения в ИСИТО.

Валидация - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что требования, предназначенные для конкретного использования или применения, выполнены (ISO 9001 2015).

Верификация (проверка) - подтверждение на основе представления объективных свидетельств того, что установленные требования были выполнены (ISO 9001 2015).

Воспитательная работа - деятельность со студентами, направленная на формирование у них культурных и нравственных ценностей, выработки активной гражданской позиции.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	12
		Листов	55

Высшее руководство – группа должностных лиц, осуществляющих направление деятельности и управление ИСИТО на высшем уровне.

Гарантии качества в образовании – часть менеджмента качества, направленная на предоставление уверенности в том, что требования к качеству образования будут выполнены.

Государственная итоговая аттестация - процесс итоговой проверки и оценки компетенций выпускника, полученных в результате обучения в ИСИТО.

Государственный образовательный стандарт - документ, определяющий обязательный минимум содержания основных образовательных программ, максимальный объем учебной нагрузки обучающихся, требования к уровню подготовки выпускников.

Данные по качеству - документы, содержащие объективные свидетельства выполненной деятельности, но не имеющие статуса записей по качеству.

Документация СМК – комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования СМК.

Документированная процедура – документ, устанавливающий способ выполнения определенной деятельности в СМК.

Заинтересованные стороны – лицо или группа лиц, заинтересованных в деятельности или успехе ИСИТО (студенты, родители, работодатели, персонал, учредители, органы власти, общество).

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности (ISO 9000).

Идентификация документов - процесс и свидетельство того, что документы СМК могут быть узнаваемы и соотнесены с целями их использования. Это достигается путем обозначения документов с помощью буквенно-цифрового кода.

Инновации - практическое воплощение идей в новую продукцию, услуги, образовательные программы, процессы, системы и социальное взаимодействие.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	13
		Листов	55

Инфраструктура - совокупность зданий, сооружений, оборудования и служб обеспечения ОУ ИСИТО, необходимых для его функционирования.

Качество образования - соответствие деятельности ИСИТО установленным потребностям, целям, требованиям, нормам (стандартам).

Карта процесса - документ, содержащий информацию о процессе.

Компетентность – продемонстрированная способность применять свои знания и навыки на практике (ISO 9001). Компетентность выражается в готовности к осуществлению какой-либо деятельности в конкретных профессиональных ситуациях.

Контроль качества (знаний, умений и навыков) - методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для оценки выполнения требований к качеству.

Конкурентоспособность ИСИТО – способность обеспечивать высокое качество подготовки квалифицированных специалистов, отвечающее требованиям личности и запросам работодателей, ВУЗ\СПО, в сравнении с другими аналогичными образовательными учреждениями.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации (ISO 9000).

Лицензирование – процедура, включающая в себя проведение экспертизы, принятия решения, оформления и выдачи ИСИТО разрешения (лицензии) на право ведения образовательной деятельности по направлениям или специальностям и уровням высшего, довузовского, послевузовского профессионального образования.

Матрица полномочий и ответственности – табличная форма представления объема и характера полномочий и ответственности должностных лиц ИСИТО при их совместной деятельности в СМК.

Менеджмент качества – скоординированная деятельность по руководству и управлению организацией применительно к качеству (ISO 9000). Менеджмент качества

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	14
		Листов	55

включает планирование качества, управление качеством, гарантирование качества, улучшение качества.

Мониторинг - постоянное или периодическое слежение, а также измерение или испытание объекта с целью его управления.

Миссия ИСИТО – документально оформленное заявление, определяющее предназначение в окружающем мире и стержневые цели существования ИСИТО.

Несоответствие – невыполнение требования (ISO 9000).

Образовательная программа – документ (совокупность документов), который определяет содержание образования определенных уровня и направленности.

Образовательная среда – совокупность информационных, технических, методологических средств и элементов инфраструктуры, формирующих условия для осуществления в ОУ всех видов образовательной деятельности.

Образовательный процесс - процесс формирования нового уровня теоретических знаний, практических умений, навыков и компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся.

Организационная структура – распределение ответственности, полномочий и взаимоотношений между работниками (ISO 9000).

Оценка качества образования - все виды деятельности, направленные на подтверждение того, что требования к качеству выполнены (или не выполнены). К данному виду деятельности относится деятельность самого ОУ, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке, лицензированию, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов.

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности организации в области качества, официально сформулированные высшим руководством (ISO 9000).

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	15
		Листов	55

Планирование качества - часть менеджмента качества, направленная на установление целей в области качества и определяющая необходимые операционные процессы и соответствующие ресурсы для достижения целей в области качества (ISO 9000).

Постоянное улучшение - повторяющаяся деятельность по улучшению способности выполнения требований (ISO 9000).

Продукция (услуга) – результат процесса, в том числе образовательного.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы (ISO 9000).

План качества – документ, определяющий какие процедуры и соответствующие ресурсы необходимы для достижения цели или выполнения деятельности.

Проектирование и разработка – совокупность процессов, которая преобразует требования в установленные характеристики на продукцию или процесс (ISO 9000).

Предупреждающее действие – действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации (ISO 9000).

Положение по СМК (Руководство по качеству - РК) – документ, описывающий систему менеджмента качества организации (ISO 9000).

Рабочая инструкция – документ СМК, регламентирующий порядок выполнения деятельности.

Самообследование – внутри ИСИТО по сбору и анализу информации по всем образовательным программам, которая проводится им самостоятельно.

Стратегия ИСИТО – взаимосвязанный комплекс долгосрочных мер по повышению конкурентоспособности ИСИТО.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству (ISO 9000).

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным (ISO 9000).

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	16
		Листов	55

Управление качеством – методы и виды деятельности, используемые для выполнения требований к качеству образования.

Учебно-методическая документация – документация, регламентирующая процессы гарантии качества в образовательной деятельности.

Цель в области качества – то, чего добиваются или к чему стремятся в области качества (ISO 9000).

Удовлетворенность потребителя – восприятие потребителем степени, выполнения их требований.

3.2 Обозначения и сокращения

СМК – система менеджмента качества

П (РК) – положение (руководство по качеству)

ISO (ИСО) – International Organization for Standardization – международная организация по стандартизации

КР – Кыргызская Республика

МОиН КР – Министерство образования и науки КР

ИСИТО – Институт современных информационных технологий в образовании

ВУЗ – Высшее учебное заведение

СПО – среднее профессиональное образование

ОУ – образовательное учреждение

ППС - профессорско-преподавательский состав

4. СРЕДА ОРГАНИЗАЦИИ

4.1 Понимание образовательного учреждения

Руководство ИСИТО, ставя перед собой перспективные цели проводит анализ, определяя внешние и внутренние факторы, которые могут влиять на стратегические

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	17
		Листов	55

направления деятельности ИСИТО и на способность образовательного учреждения достичь намеченных результатов. Проводимый мониторинг и анализ позволяет ИСИТО выявлять и планировать мероприятия, направленные, как на усиление сильных своих сторон, так и на устранение слабых сторон. Выстраивать четкую стратегию развития ИСИТО.

4.2 Система менеджмента качества и ее процессы

4.2.1 В соответствии с принципами менеджмента качества «Процессный подход» и необходимостью управления качеством образования, в ИСИТО сформирована процессная модель СМК.

4.2.2 Разработка процессной модели СМК ИСИТО проводится на основе анализа фактически осуществляемой деятельности и целей с участием высшего руководства ИСИТО, ППС, руководителей направлений и структурных подразделений ИСИТО.

4.2.3 Процессная модель СМК ИСИТО приведена в *Приложении 2*.

Процессы СМК, исходя из их назначения, классифицируются на **базовые (Б)**, **обеспечивающие (О)** и **процессы менеджмента (М)**.

4.2.3.1 **Базовые** – процессы, непосредственным результатом которых является предоставление образовательной услуги. К ним относятся:

- Б 01 – «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей»;
- Б 02 – «Проектирование образовательного процесса»;
- Б 03 - «Планирование образовательной деятельности»;
- Б 04 - «Прием студентов»;
- Б 05 - «Реализация образовательных программ»;
- Б 06 - «Контроль в процессе обучения»;
- Б 07 - «Научные исследования и инновации»;
- Б 08 - «Международная деятельность»;
- Б 09 – «Выпуск специалистов».

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	18
		Листов	55

4.2.3.2 **Обеспечивающие** – процессы, результатом которых является создание необходимых условий для осуществления базовых процессов. К ним относятся:

- О 01- «Управление персоналом»;
- О 02 – «Материально-техническое обеспечение»;
- О 03 – «Управление инфраструктурой»;
- О 04 – «Управление образовательной средой»;
- О 05 – «Управление документацией СМК».

4.2.3.3 **Процессы менеджмента** - процессы, результатом которых является повышение результативности и улучшение СМК. К ним относятся:

- М 01 – «Разработка и актуализация Политики и Целей в области качества образования».
- М 02 - «Планирование СМК»
- М 03 – «Анализ СМК со стороны руководства».

4.2.4 В рамках процесса «Реализация образовательных программ» особо выделена деятельность по организации и проведению практики студентов, часть которой осуществляется на предприятиях и в организациях за пределами ИСИТО.

4.2.5 В СМК ИСИТО:

- процессы идентифицированы;
- установлена последовательность процессов и их взаимодействие;
- определены показатели результативности процессов;
- определены владельцы и руководители процессов и персонал, ответственный за осуществление деятельности в рамках процессов;
- владельцы процессов осуществляют управление процессов для достижения их результативности и постоянного улучшения.

5. ЛИДЕРСТВО

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	19
		Листов	55

5.1 Лидерство и приверженность руководства

5.1.1 Декларация высшего руководства ИСИТО:

Высшее руководство ИСИТО берет на себя обязательства по обеспечению функционирования и постоянного улучшения СМК посредством:

- доведения до сведения персонала важности выполнения требований потребителей, а также законодательных и нормативных требований к предоставлению образовательных услуг надлежащего качества;
 - разработки Стратегии развития и установления Политики в области качества образования;
 - обеспечение достижения Целей в области качества образования;
 - проведения анализа СМК со стороны руководства;
 - максимально возможное обеспечение человеческими и материальными ресурсами,
- необходимыми для достижения поставленных целей.

Высшее руководство принимает на себя обязательство участвовать и активно содействовать разработке, результативному функционированию и совершенствованию СМК ИСИТО.

5.1.2 Ориентация на потребителя:

5.1.2.1 Главным принципом менеджмента качества является принцип ориентации на потребителя.

Реализация данного принципа в СМК ИСИТО и требования ISO 9001 осуществляется посредством:

- выполнения требований работодателей к подготовке специалистов по различным направлениям/специальностям;
- учета требований работодателей к качеству и содержанию подготовки выпускников,

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	20
		Листов	55

изучение которых осуществляется отделом практик и содействия трудоустройству

выпускников, а также руководителями выпускающих групп;

- изучения требований студентов к качеству образовательного процесса, который проводится ОККО, руководителями направлений и учитывается при планировании учебного процесса;
- анализа требований иностранных студентов, которые изучаются международным отделом.

5.1.2.2 В СМК ИСИТО определен базовый процесс «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей». Цель процесса: определение требований и ожиданий потребителей к основным результатам деятельности вузовского, довузовского, послевузовского образования и определение потребности в трудовых ресурсах определенной квалификации и компетенции.

5.1.2.3 Реализуя данный процесс СМК, высшее руководство ИСИТО чутко реагирует на изменяющийся рынок. При необходимости добавляются или закрываются направления.

5.1.2.4 Практически ежегодно проводится анализ и утверждается на Ученом Методическом Совете (УМС) перечень направлений, по которым осуществляется подготовка в ИСИТО согласно имеющимся лицензиям.

5.1.2.5 ИСИТО имеет собственный сайт с высокой посещаемостью всеми заинтересованными сторонами, принимает активное участие в образовательных выставках, во время которых работодатели, абитуриенты, студенты и их родители получают полную информацию о деятельности ИСИТО.

5.1.2.6 Ежегодно в ИСИТО планируется проводить «День открытых дверей», большую роль играет профориентационная работа, проводимая ППС и студентами ИСИТО.

5.2 Политика в области качества образования

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	21
		Листов	55

5.2.1 Политика в области качества образования является основополагающим документом СМК ИСИТО и направлена на постоянное улучшение образовательного процесса.

5.2.2 Политика содержит Миссию ИСИТО, соответствующую его предназначению, и создает основу для установления Целей в области качества.

5.2.3 В Политике в области качества образования отражены основные направления Стратегии развития высшего, довузовского, послевузовского образования КР.

5.2.4 Разработка Политики осуществлялась при активном участии персонала ИСИТО.

5.2.5 Текст Политики приведен в *Приложении 3*.

5.2.6 Политика доведена до сведения всего персонала ИСИТО путем ознакомления и вывешивания текста во всех подразделениях и предоставления ее на обозрение потребителям.

5.2.7 Ответственными за доведение Политики до персонала ИСИТО являются руководители соответствующих подразделений и направлений.

5.2.8 Решение о пересмотре Политики в области качества образования принимает ректор ИСИТО и начальник ОККО на основании проведенного анализа и оценки результативности СМК, а также при актуализации Стратегий развития ВПО\СПО КР и ВПО\СПО ИСИТО.

5.3 *Функции, ответственность и полномочия в организации*

5.3.1 Отдел контроля и качества образования в ИСИТО представляет собой согласованное взаимодействие руководства ИСИТО, руководителей процессов, которые осуществляют оперативное руководство вопросами, связанными с функционированием учебного процесса и СМК, а также руководителей направлений и внутренних аудиторов.

5.3.2 Ответственность и полномочия высшего руководства и руководителей структурных подразделений ИСИТО в СМК установлены в Матрице полномочий и ответственности и приведены в *Приложении 4*.

5.3.3 Ректор ИСИТО несет ответственность за:

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	22
		Листов	55

- результативное функционирование, совершенствование и соответствие СМК требованиям ISO 9001;

- обеспечение материальными, трудовыми и финансовыми ресурсами деятельности по разработке, функционированию и совершенствованию СМК.

5.3.4. Начальники управлений, и руководители направлений структурных подразделений ИСИТО несут ответственность за:

- обеспечение качества образовательной деятельности и выполняемых работ в соответствии с законодательными и нормативными требованиями и требованиями документов СМК;

- доведение до каждого сотрудника Политики в области качества образования;

- результативное функционирование СМК в подразделениях;

- организацию управления документацией и данными о качестве в подразделениях;

- организацию разработки и внедрения документированных процедур для управления процессами и выполнения работ персоналом подразделений;

- организацию учета и рассмотрения претензий к учебному процессу и работе подразделений;

- разработку и реализацию корректирующих действий для устранения причин несоответствий, выявленных при проведении внутренних и внешних аудитов СМК;

- подбор персонала подразделений необходимой компетентности и его подготовку.

5.3.5 Ответственность и полномочия персонала ИСИТО при осуществлении конкретной деятельности, регламентированы в документированных процедурах, методических и рабочих

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	23
		Листов	55

инструкциях, документах, регламентирующих образовательный процесс, положениях о структурных подразделениях и должностных инструкциях.

6. ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании системы качества ИСИТО были учтены внешние и внутренние факторы, которые относятся к намерениям ИСИТО и влияют на способность достигать намеченных результатов, а также выполнения требований всех заинтересованных сторон. Согласно разработанной документированной процедуре «Анализ рисков» были определены риски и мероприятия по предотвращению или уменьшению их нежелательного влияния. Были рассмотрены варианты реагирования на риски, позволяющие достичь избежание риска, устранения источника риска, а также изменения вероятности или последствий риска путем принятия решения, основанного на информации.

Протокол проведения анализа рисков представлен в *Приложении 5*.

6.2 Цели в области качества образования

6.2.1 Цели в области качества образования являются количественным выражением Политики, базой для осуществления планирования образовательной деятельности и качества образовательной услуги и выступают одним из факторов постоянного улучшения.

6.2.2 Разработка Политики и Целей осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедурой (ДП) СМК при реализации процесса СМК «Разработка Политики и Целей в области качества образования».

6.2.3 На основе Целей ИСИТО руководители направлений разрабатывают Цели в области качества направлений.

6.2.4 Контроль достижения целей и их актуализацию осуществляют руководители процессов. «Анализ-отчет» по достижению целей в области качества проводится один раз в

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	24
		Листов	55

год при проведении Анализа СМК со стороны руководства в период проведения Смотра-собеседования направлений.

6.3 Планирование изменений системы менеджмента качества

6.3.1 Планирование изменений системы менеджмента качества в ИСИТО включает в себя планирование деятельности ресурсов. Разработка и внесение изменений СМК осуществляется на плановой основе путем разработки соответствующих планов и актуализации документов СМК.

6.3.2 Первоначально представляется обоснование для внесения изменений, а далее планирование конкретных видов деятельности в рамках процессов осуществляется в соответствии с методическими, нормативными и руководящими документами, регламентирующими данный вид деятельности.

6.3.3 Необходимым условием планирования является сохранение целостности СМК, возможность и доступность обеспечения необходимыми ресурсами.

6.3.4 Контроль за исполнением планов осуществляют руководители структурных подразделений. «Анализ – отчет» представляется при проведении Смотра-собеседования руководителей направлений и включается в Анализ со стороны руководства.

7. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1 Ресурсы

7.1.1 Для поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения СМК, а также повышения удовлетворенности потребителей определены следующие ресурсы:

- персонал;
- финансовые ресурсы;
- информационно-методические;
- документация;
- материально-технические

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	25
		Листов	55

- электронные ресурсы;

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	26
		Листов	55

**ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В
ОБРАЗОВАНИИ**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

- инфраструктура (в том числе лабораторное оборудование), в том числе ресурсы от внешних поставщиков. Потребность в ресурсах определяется при планировании в рамках процесса Б 03 «Планирование образовательной деятельности».

Обеспечение ресурсами структурных подразделений ИСИТО осуществляется в соответствии с перспективными и текущими потребностями подразделений на основе представленных заявок с обоснованием по решению высшего руководства.

7.1.2 Человеческие ресурсы.

7.1.2.1 Управление персоналом предусматривает определение потребности и обеспечение надлежащей компетентности ППС и персонала ИСИТО на основе соответствующего образования, профессиональной подготовки, навыков и опыта.

7.1.2.2 Планирование потребности в персонале осуществляют руководители структурных подразделений ИСИТО совместно с начальником ОККО и главным бухгалтером. В ИСИТО различают следующие категории персонала:

- научно-педагогические работники (ППС и научные работники);
- эксплуатационно-технический персонал;
- административно-хозяйственный персонал;
- учебно-вспомогательный персонал.

Результаты планирования отражаются в штатном расписании, которое утверждается ректором ИСИТО

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	27
		Листов	55

7.1.2.3 В ИСИТО ведется активная работа по увеличению количества штатных преподавателей, доля которых в последние три года увеличилась, что способствует повышению качества и стабильности образовательного процесса.

7.1.2.4 Управление персоналом осуществляет начальник управления кадров совместно с начальниками отделов, руководителями направлений. Деятельность, осуществляемая в рамках процесса, представлена в карте процесса О 01 «Управление персоналом».

7.1.3 Инфраструктура

7.1.3.1 Инфраструктура ИСИТО включает в себя:

- здания и рабочее пространство (аудитории, библиотека, медпункт, столовая, холлы и зоны отдыха внутри здания и внешние зоны отдыха;
- услуги, такие как водоснабжение и электроснабжение с соответствующим оборудованием, бесплатное медицинское обслуживание;
- оборудование для процесса обучения, включая принадлежности, товарно-материальные ценности и расходные материалы;
- средства связи и оргтехники: персональные компьютеры, программное обеспечение, электронная почта, множительная техника.

7.1.3.2 Управление инфраструктурой осуществляется в рамках обеспечивающего процесса и регламентируется информационной картой процесса.

7.1.3.3 Ответственность за планирование и обеспечение потребности в инфраструктуре в соответствии с законодательными (лицензионными) требованиями и требованиями СМК несет

руководитель по хозяйственной части, оперативное руководство деятельностью осуществляет ректор ИСИТО, проректор по учебной части.

7.1.4 Образовательная среда

7.1.4.1 Образовательная среда включает в себя физические, психологические и социальные факторы. В частности, к ним относятся:

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	28
		Листов	55

- информационные технологии, программное обеспечение и инфраструктура электронного образования ИСИТО;
- методы творческой работы и мотивации персонала и студентов;
- правила техники безопасности и социальное взаимодействие;
- температура, влажность, освещение, воздушная вытяжка.
- санитарные условия, чистота;
- медицинское обслуживание студентов и сотрудников ИСИТО;
- обеспечение безопасности жизнедеятельности.

7.1.4.2 Образовательная среда должна обеспечивать позитивное влияние на мотивацию, удовлетворенность и работу студентов и персонала ИСИТО с целью улучшения образовательной деятельности.

7.1.4.3 Образовательная среда способствует развитию ИСИТО как центра единой научной, образовательной и информационной среды региона и интеграции в международное образовательное пространство.

7.1.4.4 Важной составляющей повышения конкурентоспособности ИСИТО является информатизация образования.

7.1.4.5 Деятельность по управлению образовательной средой осуществляется в рамках обеспечивающего процесса СМК О04 «Управление образовательной средой» и регламентируется информационной картой процесса.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 В качестве устройств для мониторинга и измерений качества знаний студентов применяются компьютерная техника и программное обеспечение.

7.1.5.2 В аудиториях планируется ввести обеспеченность образовательного процесса специализированным и лабораторным оборудованием, специализированными аудиториями, кабинетами по каждой специальности в соответствии с дисциплинами учебного плана.

7.1.6 Знания учебной организации

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	29
		Листов	55

7.1.6.1 Знания, получаемые в ИСИТО, имеют определенную специфику и формируются результатом накопленного опыта функционирования в соответствующей образовательной среде:

- опыт непрерывного внедрения в образовательный процесс инновационных технологий обучения студентов;
- опыт воспитательной и развивающей работы среди студентов всех направлений;
- традиции культурно-просветительского направления эстетического и музыкального воспитания студентов, нацеленного на формирование потребностей у них в творчестве, а также воспитание эстетического вкуса;

7.1.6.2 Для поддержания знаний и обеспечения их доступности в необходимом объеме в ИСИТО используются разнообразные формы обмена информацией:

- обучающие семинары, тренинги, конференции по разным направлениям в том числе по психологии;
- круглые столы, встречи, онлайн-конференции;

7.1.6.3 Для обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям стимулируется и поддерживается:

- участие сотрудников ИСИТО в международных конференциях, проектах, обучающих курсах;
- интеграция с образовательными организациями Кыргызстана и за рубежом для развития инновационных образовательных программ.

7.2 Компетентность

7.2.1 Требования к компетентности ППС и других категорий персонала устанавливаются на основе требований ГОС ВПО\СПО, квалификационных требований и отражаются в Положениях и должностных инструкциях.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	30
		Листов	55

7.2.2 Компетентность определяется на основе наличия образования, ученой степени и ученого звания, опыта работы, свидетельств и данных о подготовке, переподготовке, повышении квалификации, стажировках, участии в проектах, семинарах, конференциях и т.д.

7.2.3 Основными формами повышения квалификации преподавателей являются стажировки в организациях и на предприятиях КР, и других странах, участие в научных конференциях, семинарах, совещаниях, работа над проектными работами, учебниками и т.д.

7.2.4 Руководство ИСИТО, направлений ведет систематическую деятельность по:

- определению потребности в компетентности персонала путем сравнения требований учебных планов с текущей компетентностью персонала;
- определению и реализации потребности в обучении персонала или любой другой деятельности, направленной на устранение любого недостатка компетентности.

7.2.5 Важной составляющей качества образования является качество ППС. В ИСИТО прослеживается рост числа преподавателей высшей квалификации, который обеспечивается в основном за счет подготовки собственных кадров и создания благоприятных условий для внешних совместителей.

7.2.6 Ведение записей по результатам повышения квалификации осуществляют:

- начальник отдела кадров путем сбора и хранения копий подтверждающих документов (сертификатов, удостоверений, свидетельств и т.д.) в личном деле сотрудников при прохождении повышения квалификации;
- начальник ОККО, руководители направлений при проведении повышения квалификации в рамках ИСИТО путем сбора информации и подтверждающих документов в отдельную папку в соответствии с номенклатурой дел;
- оценку результативности повышения квалификации и подготовки осуществляют ОККО, руководители направлений по результатам работы ППС за год и

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	31
		Листов	55

отзывам студентов о качестве преподавания (отражаются в индивидуальных планах ППС).

7.3 Осведомленность

7.3.1 В ИСИТО проводится активная работа по информированию и доведению всей информации до персонала.

7.3.2 Все сотрудники сторонних организаций осведомлены о Политики и Целях в области качества ИСИТО, в том числе о своем вкладе в результативность качества образовательной услуги, предоставляемой ИСИТО. В число такого стороннего персонала входят: организации, предприятия, являющиеся базами практик, а также ППС, привлекаемые к учебному процессу на основе почасовой оплаты. Все требования по реализации деятельности этих сотрудников изложены в договорах о сотрудничестве. Там же оговорены последствия несоответствия этим требованиям.

7.4 Обмен информацией

7.4.1 Цель внутреннего информирования состоит в обеспечении персонала ИСИТО информацией, необходимой для выполнения работ в СМК, а также информацией, являющейся источником улучшения и вовлечения работников в достижение установленных Целей в области качества образования и выполнение требований документации СМК и законодательных требований.

Внутреннее информирование осуществляют:

- ответственные сотрудники компьютерно-информационно технологического отдела (КИТО), осуществляют оперативное предоставление информации и документов посредством интегрированной автоматизированной системой управления и размещения актуальной информации на официальном сайте ИСИТО;
- секретарь – УМС;
- руководитель отдела кадров;

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	32
		Листов	55

- руководители структурных подразделений и направлений при проведении плановых и рабочих совещаний.

7.4.2 В качестве источников дополнительного информирования в ИСИТО используются:

- наглядная информация на досках объявлений;
- периодические печатные издания ИСИТО;
- электронные средства (электронная почта, ват сап, web-сайт ИСИТО);
- встречи кураторов направлений, руководителями направлений, ППС.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Цель документированной информации:

- определение требований к СМК и последовательности действий;
- предоставление документированной доказательной базы осуществленной деятельности;
- коллективное использование знаний;
- инструмент передачи и обмена информацией.

7.5.2 Объем документированной информации ИСИТО включает в себя:

- внешние нормативные документы;
- документы, устанавливающие основные направления развития ИСИТО (Стратегия развития, Политика в области качества образования);
- Цели в области качества образования;
- Положение о системе менеджмента качества (Руководство по качеству);
- документированные процедуры;
- документы, необходимые для обеспечения результативного планирования, осуществления и управления процессами (информационные карты процессов, должностные инструкции, положения, документы, регламентирующие образовательную деятельность);

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	33
		Листов	55

- учебно-методические документы;
- планы деятельности;
- положения о подразделениях и должностные инструкции;
- организационно-распорядительная документация;
- Перечень актуализированных внешних нормативных документов, необходимых для функционирования ИСИТО, так же перечень учебно-методических документов и документов, регламентирующих образовательную деятельность, устанавливается ректором ИСИТО, УМС.

7.5.3 Создание и актуализация включает:

- разработку документированной информации;
- идентификацию;
- соблюдение формата анализа и одобрение с точки зрения пригодности и адекватности;
- регистрацию документов;
- введение документов в действие;
- обеспечение информацией пользователей (выставление на сайте ИСИТО или рассылка через КИТО);
- анализ и проверку документов;
- внесение изменений в документы;
- пересмотр документов;
- отмену и изъятие документов;
- защиту и учет документации;
- хранение документов.

7.5.4 Управление документированной информацией СМК (в том числе идентификация документов) осуществляется в соответствии с требованиями СМК ДП О.04.01. Управление

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	34
		Листов	55

записями по качеству регламентируется СМК ДП О.07.01. Перечень основных внешних нормативных документов и документированных процедур отражен в номенклатуре дел.

8. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

8.1 Планирование и управление деятельностью образовательной услуги.

8.1.1 В соответствии с требованиями международного стандарта (МС) ISO 9001, деятельность ИСИТО представлена в виде совокупности взаимодействующих процессов, которые классифицированы как базовые, обеспечивающие и процессы менеджмента.

8.1.2 ИСИТО предоставляет образовательные услуги высшего, довузовского, послевузовского образования, которые формируются в результате реализации базовых процессов СМК, относящихся к процессам жизненного цикла услуги:

- Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей;
- Проектирование образовательного процесса;
- Планирование образовательной деятельности;
- Прием студентов;
- Реализация образовательных программ;
- Контроль в процессе обучения;
- Научные исследования и инновации;
- Международная деятельность;
- Выпуск специалистов.

8.1.3 Для управления СМК в целом и каждого процесса применяется цикл PDCA (Plan, Do, Check, Act)

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	35
		Листов	55

Plan Планирование	Разработка целей в области качества образования и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей, заинтересованных сторон и политикой в области качества образования.
Do Осуществление	Функционирование процессов, достижение целей
Check Проверка	Мониторинг и измерение процессов и услуги, контроль достижения целей и показателей результативности процессов.
Act Действие	Принятие действий по постоянному улучшению показателей процессов и СМК.

8.1.4 При разработке и планировании процессов СМК идентифицированы следующие характеристики процессов:

Вход процесса – объект, поступающий в процесс извне и подлежащий определенному преобразованию (может быть материальным и информационным). Входами к процессу обычно являются выходы других процессов.

Выход процесса – результат преобразования входа. Выход одного процесса является непосредственным входом в другой.

Входы и выходы процесса определяют границы процесса.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	36
		Листов	55

Ресурсы: персонал, инфраструктура, денежные средства, документация, информация.

Владелец процесса – должностное лицо, несущее ответственность за результат процесса.

Руководитель процесса – должностное лицо, несущее ответственность за текущий менеджмент процесса с целью достижения запланированных результатов (обеспечивает рабочее функционирование процесса).

Цель процесса – необходимый (желаемый, возможный) результат процесса. Цель процесса отвечает на вопрос: что будет достигнуто при надлежащем ведении процесса?

Задачи процесса – определяют основные направления достижения цели процесса.

8.1.5 Показатели результативности процессов представлены в информационных картах процессов (*Приложение 6*).

8.1.6 Менеджмент процессов СМК ИСИТО предполагает:

- обеспечить ресурсами и информацией, необходимыми для функционирования процесса;
- осуществлять мониторинг, измерение и анализ процессов (там, где это возможно);
- принимать меры для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.

8.1.7 Достижение показателей результативности процессов СМК оценивается при проведении анализа СМК со стороны руководства и отражается в отчетах при проведении Смотра-собеседования отделов руководителей направлений.

8.1.8 Отчет – анализ по итогам Смотра-собеседования рассматривают на УМС ИСИТО.

8.2 *Требования к услугам*

8.2.1 Взаимосвязь с потребителями.

Данная деятельность, относящаяся к образовательной услуге, осуществляется в рамках процесса СМК «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей».

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	37
		Листов	55

На сайте ИСИТО представлена подробная информация об образовательной услуге по подготовке специалистов данного учебного образования.

Взаимосвязь с потребителями осуществляется на организованных конференциях, при публичных встречах с работодателями, личных встречах и беседах, а также через социальные сети, ват сап и электронную почту ИСИТО.

Обращение с персональными данными потребителей осуществляется на основе строгой конфиденциальности. Сотрудники, имеющие доступ к этим данным, предупреждаются посредством должностных инструкций о неразглашении информации.

При возникновении непредвиденных обстоятельств (претензий потребителей) проводится разбирательство по каждой отдельной ситуации.

8.2.2 Определение требований, относящихся к услугам.

8.2.2.1 Определение требований, относящихся к услуге ВПО\СПО, осуществляется в рамках процесса СМК «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей».

8.2.2.2 В системе качества ИСИТО определяются требования:

- работодателей по подготовке выпускников по различным направлениям/специальностям в рамках ГОС ВПО\СПО по содержанию обучения;
- лицензионные и аккредитационные требования (критерии);
- работодателей по качеству требуемых специалистов (на основе договоров);
- студентов в отношении организации образовательного процесса.

8.2.2.3 Документами, в которых определены требования, являются:

- ГОС учредителей по направлениям/специальностям в соответствии с лицензиями;
- договоры с работодателями и студентами;
- нормативные документы учредителей, регламентирующие процедуры лицензирования и аккредитации.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	38
		Листов	55

8.2.3 Анализ требований, относящихся к образовательной услуге ОККО в отношении подготовки специалистов, а также лицензионных и аккредитационных требований к образовательным программам;

- международных связей в отношении создания условий для обучения студентов из стран СНГ и других зарубежных государств;
- выпускающие студенты направлений в отношении требований ГОС работодателей.

8.2.3.2 Результаты анализа требований потребителей реализуются в основных образовательных программах направлений/специальностей и используются для организации образовательного процесса.

8.3 Проектирование и разработка образовательных услуг Данный вид деятельности регламентируется картой процесса Б02 Системы качества «Проектирование образовательного процесса»

8.3.1 Проектирование и разработка - деятельность, направленная на определения содержания образования по направлениям/специальностям, планирование и разработку организационного и методического материала для подготовки выпускников ИСИТО.

8.3.2 Результатом процесса является создание учебных планов, рабочих программ дисциплин, программ и требований к текущему и промежуточному контролю знаний, средств диагностики знаний, программ практик, требований к итоговой государственной аттестации и ВКР.

8.3.3 Разработка образовательных программ осуществляется руководителями образовательных программ в рамках базового процесса СМК «Проектирование образовательного процесса»

8.3.4 Разработка образовательных программ на основе ГОС включает:

- Разработку основной образовательной программы (ООП) по образовательной программе;

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	39
		Листов	55

- Подготовку учебно-методических материалов по ООП;
- Согласование компонентов ООП с работодателями.

8.3.5 Ответственность за организацию процесса несет ОККО, которое осуществляет планирование и анализ разработки образовательных программ и оценку выполнения данных планов.

8.4 Входные данные для проектирования и разработки

8.4.1 К входным данным для проектирования и разработки относятся:

- требования ГОС ВПО\СПО по направлениям (специальностям);
- требования работодателей к подготовке выпускников;

8.4.2 Контрольный экземпляр ГОС ВПО\СПО по направлениям (специальностям) выставлены на официальном сайте ИСИТО.

8.5 Контроль за проектированием и разработкой

8.5.1 Результатом проектирования и разработки ООП являются:

- квалификационные характеристики выпускников (карта компетенций);
- рабочие программы дисциплин;
- учебно-методические материалы дисциплин;
- программы практик;
- программы государственных экзаменов и требования к выпускной квалификационной работе.

8.5.2 Анализ разработки основных образовательных программ осуществляют руководители образовательных программ (ОП) и руководители направлений согласовании ОП.

8.5.3 Анализ обеспеченности учебной литературой и учебно-методическими материалами осуществляет разработчик ОП.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	40
		Листов	55

8.5.4 Результаты разработки ОП находятся на официальном сайте ИСИТО и ежегодно анализируются при проведении смотра-собеседования спецнаправлений по результатам работы за прошедший учебный год.

8.5.5 Верификация разработки осуществляется при проверке и экспертизе основных образовательных программ на соответствие содержания и качества образования установленным требованиям:

- на уровне направлений (проводится ежегодно, результаты отражаются в отчетах по результатам смотра-собеседования);
- на уровне СПО (на УМС, при необходимости);
- при проведении внешних экспертиз.

8.5.6 Ответственным за организацию верификации является ректор ИСИТО, УМС.

8.5.7 Верификации подвергаются:

- рабочие программы дисциплин и практик;
- фонды оценочных средств (ФОС) по дисциплинам и практикам.

8.5.8 Валидация разработки осуществляется:

- при проведении самообследования;
- проведении независимой внешней оценки;
- при проведении независимого интернет-экзамена

8.5.9 Отчеты по результатам самообследования оформляются в соответствии с утвержденными методическими рекомендациями КР.

8.6 Управление изменениями проекта и разработки

8.6.1 Управление и планирование изменений осуществляется по результатам:

- актуализации нормативной базы;
- анализа контроля знаний студентов;
- удовлетворенности потребителей;
- итоговой аттестации;

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	41
		Листов	55

- научной деятельности.

8.6.2 Изменения рассматриваются на заседаниях УМС. В случае перехода на новые ГОС ВПО\СПО разрабатывается план разработки или актуализации рабочих программ, учебно-методических материалов.

8.6.3 Информация, полученная от работодателей через различные каналы связи (в том числе в процессе проведения всех видов практик, научно-исследовательских работ по средствам проведения анкетирования), используется для повышения качества подготовки специалистов и актуализации образовательных программ.

8.7 Управление внешними поставляемыми процессами, продукцией и услугами

8.7.1 Управление закупками в ИСИТО осуществляется под руководством отдела снабжения, непосредственно процесс закупок через систему тендеров проводит отдел материально-технического снабжения и закупок.

8.7.2 К основным видам закупок, осуществляемым в ИСИТО, относятся:

- оборудование;
- оргтехника;
- учебная, методическая литература;
- мебель;
- строительные материалы и сантехническое оборудование;
- канцелярские товары.

Требования к оборудованию, оргтехнике и другим видам закупок устанавливаются в заявках.

8.7.3 Деятельность по закупкам реализуется в рамках процесса СМК «Материально-техническое обеспечение» и регламентируется информационной картой процесса (Приложение 6).

8.7.4 Планирование закупок осуществляется на основе заявок, представляемых руководителями структурных подразделений и направлений.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	42
		Листов	55

8.7.5 В соответствии с законодательством КР, все закупки осуществляются на тендерной основе, что обеспечивает соответствие закупленной продукции установленным требованиям.

8.8 Предоставление услуг ВПО/СПО

8.8.1 Управление предоставлением образовательных услуг.

8.8.1.1 Планирование предоставления услуги ВПО/СПО осуществляется в рамках процесса «Планирование образовательной деятельности».

8.8.1.2 Предоставление услуги ВПО/СПО по различным направлениям/специальностям и осуществляется спецнаправлениями ИСИТО в соответствии с документами, регламентирующими образовательный процесс.

8.8.1.3 Деятельность по предоставлению услуги ВПО/СПО реализуется в рамках базовых процессов «Реализация образовательных программ» и «Научные исследования и инновации», «Международная деятельность».

8.8.1.4 Воспитательная работа является важной составляющей образовательного процесса.

Цель: создание условий для личностного и профессионального развития студентов, способствующего облегчению адаптации в социокультурной среде проживания и международного сообщества, повышение гражданского самосознания и социальной ответственности.

8.8.1.5 Воспитательная деятельность осуществляется по следующим направлениям:

- совершенствование системы студенческого самоуправления;
- пропаганда здорового образа жизни, создание условий для развития физкультуры и спорта;
- организация правовой и социальной защиты студентов;

8.8.1.6 Анализ результатов воспитательной работы проводится по показателям:

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	43
		Листов	55

- результатов работы по развитию у студентов профессионально важных личных качеств;
- проведения опросов по ценностным ориентациям и мотивации обучения;
- привлечения к участию в олимпиадах, конкурсах, соревнованиях, программах эстетического воспитания;
- анализа работы кураторов;
- подготовки и участия в мероприятиях направлений ИСИТО.

8.9 Организация и проведение всех видов практики при формировании компетенций студентов является обязательным требованием ГОС.

Управление практиками в ИСИТО осуществляет руководитель по практике и содействию трудоустройству выпускников ИСИТО, который курирует вопросы проведения всех видов практик и входит в состав ОККО.

8.9.1 Планирование практик осуществляется на основании требований ГОС.

8.9.2 В образовательном процессе реализуются все виды практик в соответствии с ГОС.

8.9.3 Проректор по учебно-воспитательной работе и государственному языку, руководители практик студентов ИСИТО отслеживает наличие договоров и сроки их действия на все практики предстоящего учебного года.

8.9.4 В договорах оговариваются обязанности сторон, виды практик, продолжительность практики и сроки проведения.

8.9.5 По завершению учебного года руководители направлений сдают отчеты о проведенных

практиках руководителю практик в ОККО. На основании представленных отчетов проводится анализ, результаты которого предоставляются ОККО.

8.10 ИСИТО осуществляет фундаментальные и прикладные научные исследования в области естественных и гуманитарных наук, а также экспериментальные разработки.

8.10.1 Научную деятельность в ИСИТО осуществляют:

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	44
		Листов	55

- ППС;
- научные сотрудники;
- студенты.

8.10.2 Основу организационной структуры научной деятельности составляют спецнаправления, научно-исследовательские центры и институты, информационные и инновационные центры.

8.10.3 Научная и инновационная деятельность осуществляется при реализации процесса «Научные исследования и инновации» и регламентируется информационной картой процесса (Приложение 6).

8.10.4 Для каждого процесса в СМК ИСИТО руководителями процессов устанавливаются показатели результативности и методы их расчета. Достижение показателей оценивается при проведении анализа СМК со стороны руководства по результатам просмотра собеседования руководителей направлений.

8.10.5 «Реализация образовательных программ» и «Научные исследования и разработки» являются специальными процессами, т.к. результаты их могут быть оценены только в процессе профессиональной деятельности выпускников и реализации результатов научных исследований.

8.11 Идентификация и отслеживание.

Для оперативной работы со студентами сотрудничает отдел КИТО, позволяющий регистрировать движение студентов (зачисление, перевод, отчисление), успеваемость студентов по результатам экзаменационных сессий, получать объективные контрольные сведения для заполнения приложений к дипломам и академических справок, готовить информацию для статистических отчетов).

Все персональные данные остаются на хранение в личном деле студента.

8.12 Собственность потребителей.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	45
		Листов	55

8.12.1 В качестве собственности потребителей в системе менеджмента качества ИСИТО определены:

- документы государственного образца при приеме в ИСИТО;
- документы об окончании ИСИТО.

8.12.2 Для защиты от повреждения собственности потребителей применяется особый режим хранения документов в соответствии с установленными требованиями.

Книга регистрации выданных дипломов прошнуровываются, пронумеровываются, скрепляются печатью ИСИТО и хранятся как документы строгой отчетности.

8.12.3 В случае утери, повреждения или обнаружения того, что собственность стала непригодной для использования это сообщается потребителю. В этом случае в книгу регистрации, вносится вся необходимая информация.

8.12.4 Выпускнику ИСИТО из личного дела выдается документ об образовании, на основании которого он был зачислен в данное учреждение. Заверенная копия документа остается в личном деле.

8.12.5 После успешного окончания ИСИТО выпускнику выдаются дипломы государственного образца КР.

8.13 Деятельность после предоставления образовательной услуги

ИСИТО, в лице выпускающих направлений активно взаимодействует с выпускниками. Руководители направлений, СОК ИСИТО осуществляют мониторинг выпускников по вопросам трудоустройства. Ежегодно выпускающие направления проводят встречи, круглые столы, «Дни ИСИТО», где происходит общение выпускников с ППС, студентами, обучающимися на данное время и абитуриентами. Это позволяет обмениваться мнениями по вопросам подготовки специалистов в ИСИТО и привлекать бывших выпускников в качестве работодателей и для проведения практик.

8.14 Управление изменениями

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	46
		Листов	55

Ректор ИСИТО, начальник ОККО, председатель УМС постоянно отслеживают изменения законодательных, нормативных и иных требований к ВПО/СПО, предъявляемому Министерством образования и науки КР, лицензионных нормативов. При их наличии вносятся требуемые изменения в процессы, виды деятельности, что отражается в соответствующих локальных актах и другой документированной информации ИСИТО и производится рассылка через КИТО всем подразделениям ИСИТО

8.15 *Выпуск образовательных услуг*

8.15.1 Объектами мониторинга и измерений являются:

- абитуриенты;
- студенты в процессе обучения;
- выпускники по уровню готовности к профессиональной деятельности.

8.15.2 Для отслеживания успешности студентов в ИСИТО применяется модульно-рейтинговая система оценки знаний, которая позволяет:

- создать мотивацию активной и равномерной работы студентов в семестре;
- повысить результативность самостоятельной работы студентов;
- получить более точную и объективную оценку знаний;

8.15.3 Итоговый контроль знаний студентов осуществляется в соответствии с Порядком проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам ГОС ВПО/СПО.

8.15.4 Результаты контроля обсуждаются на заседаниях ПС, выносятся на заседания УМС ИСИТО. По результатам принимаются решения, направленные на улучшение качества образовательной деятельности.

8.16 *Управление несоответствующими результатами оказываемых услуг*

8.16.1 Управление несоответствующими результатами оказываемых образовательных услуг как управление несоответствиями осуществляется в порядке, установленном в

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	47
		Листов	55

документированной процедуре СМК ДП 0.08.01 и данном Положении (Руководстве по качеству) п.10.1

9. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1 В рамках СМК осуществляется мониторинг (отслеживание информации) об уровне удовлетворенности потребителей, осуществляемый при реализации процесса СМК «Изучение рынка образования и анализ удовлетворенности потребителей».

9.2 Работы по оцениванию удовлетворенности потребителей проводят:

- Руководители организации учебного процесса;
- Проректор по науке и международным связям при оценке удовлетворенности иностранных студентов;
- Руководители направлений при оценке удовлетворенности работодателей и студентов;
- СОК ИСИТО при мониторинге удовлетворенности работодателей.

9.3 Результаты оценивания удовлетворенности потребителей включаются в отчет по Анализу системы качества со стороны руководства.

9.4 Данные оценивания удовлетворенности потребителей используются для совершенствования образовательного процесса.

9.5 Анализ данных осуществляется на всех этапах жизненного цикла образовательной услуги. Ответственность за сбор и анализ данных несут руководители процессов.

9.6 Результаты анализа данных представляются при проведении анализа СМК со стороны руководства (ежегодно) и формировании отчета об эффективности деятельности ИСИТО (ежегодно).

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	48
		Листов	55

9.7 Мониторинг функционирования процессов/видов деятельности ИСИТО проводится при проведении внутренних аудитов в соответствии с требованиями СМК ДП- 06-01.

9.8 Мониторинг эффективности деятельности ИСИТО в целом осуществляется руководителями направлений.

9.9 Внутренние аудиты.

9.9.1 Целями проведения внутреннего аудита СМК являются:

- обеспечение и подтверждение выполнения требований МС ISO 9001 к системе качества ИСИТО;
- проверка соответствия процессов и видов деятельности требованиям документов СМК и подтверждение результативности деятельности;
- выявление приоритетов менеджмента;
- обеспечение выполнения требований потребителей и заинтересованных сторон;
- определение областей для улучшения СМК.

9.9.2 Задачами деятельности по проведению внутренних аудитов являются:

- планирование внутренних аудитов через определенные интервалы;
- проведение внутренних аудитов в запланированные интервалы;
- контроль результатов внутренних аудитов;
- поддержание компетентности аудиторов;
- поддержание в рабочем состоянии записей по внутренним аудитам.

9.9.3 Деятельность по организации и проведению внутренних аудитов регламентирована в документированной процедуре СМК ДП О.08.01.

9.9.4 Результаты аудитов являются входными данными для Анализа СМК со стороны руководства.

9.10 Анализ со стороны руководства

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	49
		Листов	55

9.10.1 Анализ СМК проводится с целью получения объективного подтверждения достижения Целей ИСИТО в области качества образования, результативного функционирования системы качества и выявления возможностей ее улучшения.

Основными задачами анализа являются:

- полное, своевременное и достоверное информирование высшего руководства о состоянии реализации Политики и Целей в области качества образования;
- предоставление руководству доказательств результативности системы менеджмента качества и удовлетворенности потребителей;
- определение направлений и разработка конкретных предложений по дальнейшему совершенствованию СМК.

9.10.2 Деятельность по проведению Анализа со стороны руководства осуществляется в рамках процесса менеджмента СМК и регламентирована в ДП СМК М.03.01.

9.10.3 Важным инструментом анализа качества образовательной деятельности является самообследование основных образовательных программ. Подготовку, проведение и методическое обеспечение самообследования проводят ректор ИСИТО, начальник ОККО, УМС.

Результаты самообследования применяются для планирования улучшений образовательной деятельности.

10. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО УЛУЧШЕНИЮ ПРОЦЕССОВ

10.1 Деятельность по постоянному улучшению осуществляется руководителями процессов и руководителями структурных подразделений и направлений.

10.2 Результаты улучшений оцениваются при проведении анализа СМК со стороны руководства.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	50
		Листов	55

10.3 Для устранения причин обнаруженных и потенциальных несоответствий разрабатываются и реализуются предупреждающие и корректирующие действия, организация и проведение которых регламентируется СМК ДП О.08.01.

10.4 Несоответствия и корректирующие действия

10.4.1 Несоответствия могут быть выявлены во всех процессах СМК. Любые выходы процессов, которые не соответствуют установленным требованиям, идентифицируются и управляются таким образом, чтобы предотвратить их дальнейшее использование.

10.4.2 В отношении управления несоответствиями в ИСИТО установлены следующие требования:

- несоответствия должны быть идентифицированы, рассмотрены и изолированы с целью предотвращения их использования;
- уполномоченным лицом должны быть приняты соответствующие решения в отношении дальнейшего исправления несоответствия;
- там, где целесообразно и возможно, несоответствия должны быть исправлены оперативно;
- при необходимости должна быть проведена повторная проверка;
- записи о характере несоответствия и любых последующих действиях должны поддерживаться в рабочем состоянии.

10.4.3 Управление несоответствиями осуществляется в установленном порядке в соответствии с документами СМК ДП 08-01, СМК ДП 09-01.

10.4.4 Ответственность за управление несоответствиями несут руководители процессов СМК и подразделений, в которых обнаруживаются несоответствия.

10.5 Постоянное улучшение.

10.5.1 Деятельность по постоянному улучшению осуществляется владельцами процессов и руководителями структурных подразделений и направлений ИСИТО.

	ИНСТИТУТ СОВРЕМЕННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ОБРАЗОВАНИИ		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО		
	ПОЛОЖЕНИЕ О СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА ИСИТО	Лист	51
		Листов	55

10.5.2 Результаты улучшений оцениваются при проведении анализа СМК со стороны руководства.

10.5.3 ИСИТО повышает результативность СМК посредством своевременной актуализации политики и целей в области качества, анализа данных, системного проведения внутренних аудитов, управления несоответствиями, корректирующих действий.

10.5.4 Механизм постоянного улучшения предусматривает планирование улучшений, выполнение запланированных мероприятий, их контроль и оценка, а в случае необходимости, разработка и реализация корректирующих действий.

11.ПРИЛОЖЕНИЕ

12. ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ