

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ  
РЕСПУБЛИКИ**

**ИСЛАМСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КЫРГЫЗСТАНА**

«УТВЕРЖДАЮ»  
Ректор исламского университета  
Кыргызстана Нарматов А.И.



**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке проведения самооценки**

Бишкек 2019

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. Цели и задачи самооценки .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Механизмы проведения самооценки.....</b>	<b>2</b>
<b>2.1 Общие положения проведения самооценки .....</b>	<b>2</b>
<b>2.2 Процедура проведения самооценки.....</b>	<b>3</b>
<b>3. Критерии самооценки.....</b>	<b>3</b>
<b>4. Контроль и оценка качества процессов.....</b>	<b>5</b>

## **1. Цели и задачи самооценки**

Успешная работа любой организации на рынке неосуществима без постоянного улучшения ее деятельности, нацеленной на повышение удовлетворенности потребителей. Совершенствование деятельности организации невозможно без периодического анализа фактического состояния работы по качеству и ее результатов. Только опираясь на результаты такого анализа, можно наметить и реализовать дальнейшие шаги в улучшении деятельности. Такой всесторонний анализ в мировой практике получил название самооценки. Самооценка учебных заведений – это отправная точка для эффективной гарантии качества. Главной целью самооценки является постоянное совершенствование на основе всестороннего и системного анализа деятельности вуза. Самооценку следует воспринимать как критический самоанализ, который вместе с бенчмаркингом является неотъемлемой частью работы по совершенствованию в лучших организациях.

Проведение самооценки дает вузу такие преимущества, как:

- ✓ использование при оценке своей деятельности и ее результатов единого комплекса критериев, который нашел широкое применение во многих странах;
- ✓ систематический подход к совершенствованию деятельности вуза;
- ✓ получение объективных оценок, основанных на фактах, а не на личном восприятии отдельных работников или руководителей;
- ✓ выявление и анализ процессов, в которые можно ввести улучшения;
- ✓ определение глубины изменений, происшедших с момента проведения предыдущей самооценки;
- ✓ возможность сравнения с лучшими результатами, достигнутыми в различных подразделениях вуза, так и в других вузах.

## **2. Механизмы проведения самооценки**

### **2.1 Общие положения проведения самооценки**

Модель EFQM и критерии эффективности внутривузовской системы менеджмента качества могут быть использованы для проведения самооценки и определения направлений для улучшения деятельности вуза. Самооценка может проводиться на различных уровнях вуза:

- вуза в целом;
- подразделения;
- процесса;
- персональная.

Решение о проведении самооценки принимается ректором вуза. Требованиями организации процесса самооценки является:

- ❖ формирование рабочей группы по проведению самооценки;
- ❖ уверенность, что самооценка получит понимание персонала вуза;

- ❖ результаты самооценки будут использованы для совершенствования деятельности вуза.

## 2.2 Процедура проведения самооценки

Основные этапы процесса самооценки вуза можно представить в виде следующей схемы:



## 3. Критерии самооценки

Согласно модели совершенствования EFQM оценка системы менеджмента качества вуза может производиться по девяти критериям (рис. 3), сформированным в две группы: критерии группы «Возможности» и критерии группы «Результаты». Группу критериев Возможности составляют критерии: Лидирующая роль руководства, Политика и стратегия, Менеджмент персонала, Ресурсы и партнеры, Менеджмент процессов. В группу критериев Результаты входят: Удовлетворенность потребителей, Удовлетворенность персонала, Влияние вуза на общества, Результаты деятельности вуза. Каждый критерий модели имеет бальную оценку, общая сумма баллов по всем критериям составляет 1000 баллов. Группы Возможности и Результаты имеют эквивалентные максимальные оценки – по 500 баллов, что указывает на одинаковую важность, как потенциала организации, так и того, насколько успешно этот потенциал используется. Каждый из выделенных 9 основных критериев разбит на определенное число

подкритериев, которые в свою очередь в некоторых случаях разбиваются на составляющие (всего 53) (Таблица 1).

**Таблица 1**

<b>Критерий 1. Лидирующая роль руководства</b>
1.1 Личное участие руководства вуза в формировании и развитии миссии, видения, основных ценностей, политики, основных целей и задач в области качества
1.2 Личное участие руководства в обеспечении разработки, внедрения и постоянного совершенствования системы качества вуза
1.3 Личное участие руководства вуза в работе с внешними заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами, представителями общественности и др.)
1.4 Личное участие руководства вуза в обеспечении обратной связи с персоналом для улучшения своей деятельности
<b>Критерий 2. Политика и стратегия</b>
2.1 Разработка и совершенствование политики и стратегии и степень участия в этих процессах заинтересованных сторон (студентов, персонала, потребителей, поставщиков, партнеров, представителей общественности и др.)
2.2 Механизмы сбора и анализа разносторонней информации о результативности и эффективности функционирования вуза при формировании его политики и стратегии
2.3 Механизмы проекции внедрения политики и стратегии на все уровни управления, структурные подразделения и ключевые процессы вуза
2.4 Механизмы информирования персонала вуза и студентов о проводимой политике и стратегии
<b>Критерий 3. Менеджмент персонала</b>
3.1 Кадровая политика и принципы управления развитием персонала
3.2 Механизмы определения квалификационных требований к персоналу, его подготовке и повышению квалификации
3.3 Механизмы мотивации, вовлечения и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования вуза
3.4 Обеспечение обратной связи и диалога между персоналом, студентами и руководством вуза
3.5 Повышение качества рабочей среды, обеспечение социальной защиты и повышение благосостояния персонала
<b>Критерий 4. Ресурсы и партнеры</b>
4.1 Управление финансовыми ресурсами
4.2 Управление материальными ресурсами
4.3 Управление эффективностью технологий обучения и контроля знаний
4.4 Управление информационными ресурсами
4.5 Взаимодействие с внешними партнерами (работодателями, школами и лицеями, средними специальными учебными заведениями, другими вузами)
<b>Критерий 5. Менеджмент процессов</b>
5.1 Деятельность по разработке, внедрению и улучшению системы качества вуза
5.1.1 Внедрение процессного подхода
5.1.2 Управление документацией
5.1.3 Управление записями
5.1.4 Планирование и построение организационной структуры системы качества, распределение ответственности и полномочий
5.1.5 Построение, поддержание и развитие системы измерений и мониторинга процессов вуза

5.1.6 Планирование процессов вуза
5.1.7 Внутренние аудиты (проверки) и самооценка вуза и его структурных подразделений
5.1.8 Процессы, связанные с постоянным улучшением, корректирующие и предупреждающие действия
5.2 Основные процессы научно-образовательной деятельности
5.2.1 Маркетинг образовательных услуг
5.2.2 Проектирование и разработка образовательных программ
5.2.3 Профессиональная ориентация и довузовская подготовка
5.2.4 Формирование студенческого контингента
5.2.5 Реализация основных образовательных программ
5.2.6 Воспитательный процесс
5.2.7 Научные-исследования и разработки
5.2.8 Коммуникации по трудовой деятельности выпускников
5.2.9 Проектирование и реализация программ дополнительного образования
5.2.10 Подготовка кадров высшей квалификации (послевузовское образование)
5.2.11 Международное сотрудничество
5.3 Обеспечивающие и вспомогательные процессы вуза
5.3.1 Управление персоналом
5.3.2 Информационное обеспечение
5.3.3 Управление инфраструктурой
5.3.4 Управление закупками
5.3.5 Социальная поддержка студентов и сотрудников вуза
<b>Критерий 6. Удовлетворенность потребителей</b>
6.1 Удовлетворенность студентов и выпускников
6.1.1 Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности студентов и выпускников
6.1.2 Уровень удовлетворенности студентов и выпускников
6.2 Удовлетворенность работодателей
6.2.1 Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности работодателей
6.2.2 Уровень удовлетворенности работодателей
<b>Критерий 7. Удовлетворенность персонала</b>
7.1 Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала
7.2 Уровень удовлетворенности персонала
<b>Критерий 8. Влияние вуза на общество</b>
8.1 Механизмы сбора информации о влиянии вуза на общество
8.2 Уровень восприятия вуза обществом
<b>Критерий 9. Результаты деятельности вуза</b>
9.1 Механизмы сбора и анализа информации о результатах деятельности вуза
9.2 Финансовые результаты деятельности вуза
9.3 Другие нефинансовые результаты деятельности вуза

#### **4. Контроль и оценка качества процессов**

4.1. При оценке качества процессов используются следующие критерии:

4.1.1. Полнота предоставления услуги/работ в соответствии с требованиями документов и ее своевременность.

4.1.2. Результативность (эффективность) предоставления услуги/работ:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем), оценивая результаты выполнения услуги/работ, наличие документированных процессов;
- нематериальная (степень удовлетворения стейкхолдеров, решение их правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги/работ), оценивая путем проведения социологических опросов, при этом обеспечивается приоритет стейкхолдеров в оценке качества услуги/работ.

Оценка деятельности отделов и служб (включая факультеты) ведется согласно перечня вопросов

4.2. В процессе проверки системы качества учебных структурных подразделений осуществляется:

- контроль соответствия системы качества образования требованиям институциональных и программных процессов и документации процессов;
- анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых образовательных и сопроводительных им услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценка результатов работы учреждения в области качества услуг;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

4.3. Методы контроля качества, используемые при проведении внутренних аудитов системы качества:

4.3.1. Аналитический метод – анализ содержания документов структурного подразделения (положение о структурном подразделении, служебные инструкции, отчетно-плановая документация и т.д., согласно номенклатуре дел структурного подразделения), контроль наличия документов, правильности их оформления.

4.3.2. Визуальный метод – осмотр помещений для оказания социальных услуг с целью контроля их состояния требованиям безопасности клиентов и персонала при предоставлении услуг, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

4.3.3. Социологический метод-опрос (интервьюирование) стейкхолдеров о качестве конкретных услуг/работ, оценка результатов опроса.

4.3.4. Сравнение оценки качества предоставляемых структурными подразделениями услуг/работ персоналом с предпочтением оценки услуг/работ стейкхолдерами.

4.3.5. Экспертный метод – личное присутствие проверяющих при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг/работ с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг/работ.

4.3.6. Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг/работ, а также разрабатываемых в структурном подразделении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

**Над положением ведется работа, и с каждым годом к его реализации подход становится более серьезным**