

**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

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

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

Критерий 1. Лидирующая роль руководства
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
Критерий 2. Политика и стратегия
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
Критерий 3. Менеджмент персонала
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
Критерий 4. Ресурсы и партнеры
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)
Критерий 5. Менеджмент процессов
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
Критерий 6. Удовлетворенность потребителей
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
Критерий 7. Удовлетворенность персонала
7.1 Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала
7.2 Уровень удовлетворенности персонала
Критерий 8. Влияние вуза на общество
8.1 Механизмы сбора информации о влиянии вуза на общество
8.2 Уровень восприятия вуза обществом
Критерий 9. Результаты деятельности вуза
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