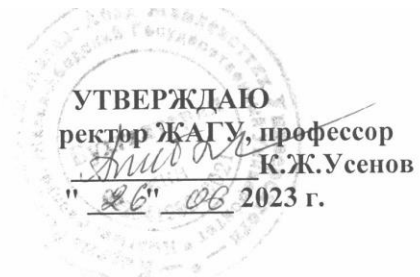


Рассмотрено  
Ученым советом ЖАГУ  
рекомендован к утверждению  
Протокол № 11, 26. 06.2023 г.



**Система менеджмента качества Джалал-Абадского государственного университета**  
(Внесены дополнения и изменения, рассмотрено на Ученом совете ЖАГУ, протокол №4 от 21 декабря 2018 г.)

## 1. Общие положения

1.1. Система управления качеством образования Джалал-Абадского государственного университета имени Б.Осмонова (далее-ЖАГУ) разработана на основе Закона Кыргызской Республики «Об образовании», Устава ЖАГУ и международного стандарта ГОСТ ИСО 9001-2011 (далее – стандарт), который вступил в силу 22 декабря 2011 года. Система менеджмента качества (СМК) устанавливает меры, направленные на повышение культуры образования во всех структурах университета.

1.2. Система менеджмента качества в ЖАГУ представляет собой совокупность действий и методов, обеспечивающих качество образования на всех уровнях образования: от первоначального образования до удовлетворения государственного стандарта высшего профессионального образования и требований потребителей и других заинтересованных сторон.

1.3. В Жалал-Абадском государственном университете система менеджмента качества всегда поддерживается в рабочем состоянии в соответствии с требованиями ГОСТ ИСО 9001-2011, что повышает эффективность управления качеством. СМК ЖАГУ направлена на определение, анализ и повышение уровня качества образовательных услуг и способствует повышению ее эффективности.

1.4. СМК рассылается по всем структурным подразделениям и рабочим местам университета.

Документы системы менеджмента качества определяют и показывают разделение обязанностей и ответственности руководства и сотрудников, порядок взаимодействия по вопросам качества образования. Стратегия развития ЖАГУ – это стратегическое направление системы менеджмента качества, определяющее намерение, миссию и цель университета.

1.5. Система менеджмента качества ЖАГУ основана на следующих принципах:

- ориентация на потребителя;
- лидерство менеджмента;
- вовлеченность всех сотрудников;
- процессуальный подход;
- системный подход к управлению;
- постоянное улучшение;
- принятие решений на основе фактов;
- отношения взаимного сотрудничества с клиентами.

## 2. Политика и цели системы менеджмента качества

**2.1. Политика СМК.** Жалал-Абадский государственный университет стремится укрепить свои позиции за счет достижения лидирующих позиций в образовательном пространстве нашей республики как вуз, готовящий специалистов, обеспечивающих социально-экономическое устойчивое развитие республики путем модернизации своей образовательной, научной и инновационной деятельности.

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

Стратегической целью ставит удовлетворение запросов отечественных и зарубежных потребителей и обеспечение непрерывного и устойчивого развития университета на основе подготовки высококвалифицированных специалистов посредством качественного образования.

**2.2. Цели СМК.** Основные цели Жалал-Абадского государственного университета в области качества:

- подготовка специалистов с высоким уровнем образования, профессиональных компетенций, способных владеть новой техникой и технологиями, обеспечивающими социально-экономические потребности республики, региона и зарубежа;
- обеспечение высококвалифицированными специалистами, отвечающими потребностям общества, государства и личности;
- обеспечение непрерывного развития университета на основе интеграции образовательного процесса с научной и производственной деятельностью;
- полное внедрение непрерывной и многоуровневой системы образования;
- совершенствовать духовный потенциал и материально-техническую базу образовательного учреждения, создавать и внедрять новые технологии образования, развивать методическое и информационное обеспечение образовательного процесса.

### **3. Процессный подход**

ЖАГУ ориентирована на процессный подход при разработке системы менеджмента качества и выполнении требований потребителей. В школе осуществляется ряд взаимосвязанных мероприятий по реализации развития и управления школой. Это рассматривается как процесс управления с целью регулирования управления входящей и исходящей документацией. Выход одного процесса вызывает вход следующего. Он рассматривается как «процессный подход» для достижения цели, поставленной школой, и обеспечивает непрерывность управления. В процессном подходе ЖАМУ руководствуется стандартом ISO 9001-2011 (приложение 1).

Согласно этому стандарту, ЖАГУ им. Б. Осмонова берет под свое руководство цикл PDCA ("Plan - Do - Check - Act"). Цикл PDCA осуществляется в ЖАГУ следующим образом:

- планирование (план) и разработка целей и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребительской и вузовской политики;
- реализация (do) – запустить процесс;
- проверка – измерение процесса и ожидаемого результата путем постоянного мониторинга и сравнения его с политикой и целями образовательного учреждения, отчетность о результатах;
- действие (поступок) – принятие решения по постоянному улучшению показателей процесса (приложение 2).

Руководствуясь циклом PDCA, ЖАГУ стремится достичь долгосрочного успеха в удовлетворении потребностей заинтересованных сторон и удовлетворении требований потребителей.

Основная задача ЖАМУ — постоянно улучшать качество и создавать доверие среди потребителей посредством планирования, действий, анализа и корректировок на основе цикла PDCA .

При реализации поставленной задачи ЖАГУ проводит тактические мероприятия:

- предотвращение производства некачественной продукции;
- вовлечение всех сотрудников в деятельность по повышению качества;

- активное стратегическое управление;
- постоянная работа по повышению качества на основе корректирующих и предупреждающих действий;
- использование научных достижений при решении задач;
- постоянная самооценка;
- управление знаниями.

#### **4. Система менеджмента качества**

##### **4.1. Общие требования**

В Жалал-Абадском государственном университете существует документированная, действующая и готовая к использованию система управления качеством. Ведется постоянная работа над улучшением эффективности СМК в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001-2011.

Жалал-Абадский государственный университет:

- определяет процесс, необходимый для СМК, и устанавливает его использование всеми сотрудниками;
- определяет последовательность и взаимодействие процессов;
- определяет критерии и методы обеспечения результата при реализации процессов и управлении ими;
- предоставляет ресурсы и информацию, необходимые для поддержки процессов и их мониторинга;
- по возможности проводит мониторинг, измерения и анализ этих процессов;
- Предпринимает необходимые действия для достижения заранее определенных результатов и постоянно совершенствует процессы.

##### **4.2. Требования к документу**

###### **4.2.1. Общие положения**

Документация СМК ЖАГУ включает в себя следующее:

1. Политика и цели, установленные в области качества;
2. Методическое руководство по качеству;
3. Записи и процедуры документирования, требуемые стандартом ISO 9001-2011.

###### **4.2.2 Рекомендации по обеспечению качества**

ЖАГУ разрабатывает и поддерживает в рабочем состоянии методическое руководство по качеству. Делает доступным всем сотрудникам и ППС ЖАГУ. Устанавливается взаимосвязь процессов документирования процедур и ссылок на нее.

###### **4.2.3 Управление документированием**

ЖАГУ СМК-документы держит под контролем. Регистрация и управление официальными документами работает по стандарту.

Процедура документирования учитывает следующее:

1. постоянный анализ и повторная приемка при необходимости;
2. обеспечивать статуса редактирования документов при изменении идентификационных данных;
3. обеспечение наличия соответствующих копий документов в помещениях пользователя;
4. обеспечение хранения документов и быстрой их идентификации;
5. обеспечение общего распространения документов;
6. не допускать использования устаревших или неофициальных документов.

###### **4.2.4. Управление регистраций**

Регистрация предоставления информации об эффективной работе СМК ЖАГУ будут находиться под руководством. ЖАГУ проводит процедуру документирования идентификации, хранения, защиты и отмены регистрации специальных документов. Учреждение регулирует, чтобы записи были точными, легко идентифицируемыми и находились в легкодоступном состоянии.

## **5. Ответственность руководства**

### **5.1 обязанности руководства**

Руководству университета поручено разработать и внедрить систему менеджмента качества, а также постоянно повышать ее эффективность. Ректорат использует процедуры стратегического и оперативного планирования для определения приоритетов и целей своей политики в области качества.

Администрация университета будет нести ответственность за предоставление всем своим сотрудникам информации о необходимости выполнения требований потребителей и других заинтересованных сторон. Это достигается путем включения данного вопроса в повестку дня совещаний различного уровня.

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

Руководство университета обеспечивает ознакомление всех сотрудников с информацией об актуальности и необходимости системы СМ, вклад каждого в достижение целей в области качества, а также доведение до всех сотрудников информации о предложениях и мнениях потребителей.

В ЖАГУ разработаны и внедрены процедуры обеспечения обратной связи с потребителями (заинтересованными сторонами). Эта ответственность возлагается на отдел производственной практики и руководителя Центра карьеры.

В целях обеспечения функционирования системы СМ, ее действительности и эффективного функционирования руководство университета периодически проводит анализ.

Администрация ЖАГУ предоставляет необходимые ресурсы для функционирования системы СМ. Это включает в себя обучение руководителей и сотрудников управлению качеством, выделение специальных помещений, распределение финансовых и материально-технических ресурсов и т. д.

### **5.2. Ориентация на потребителя**

Руководство университета несет ответственность за создание и обеспечение механизмов повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон. Основными клиентами ЖАГУ являются абитуриенты, студенты, выпускники университетов и работодатели.

ЖАГУ готовит специалистов для регионов, штатов, стран ближнего и дальнего зарубежья. Министерство образования и науки Кыргызской Республики, как заинтересованная сторона в деятельности ЖАГУ, осуществляет контроль за соблюдением требований, необходимых для лицензирования, аккредитации и прохождения общего аудита учебного заведения. Руководство университета поручает отделу качества образования постоянно следить за выполнением в ЖАГУ этих требований и результатов.

Требования и ожидания заинтересованных сторон устанавливаются руководством учебного заведения; гарантирует, что запросы учитываются в содержании обучения, образовательных технологиях и методах управления. Проректор по учебной работе отвечает за внедрение инновационных образовательных технологий: дистанционного образования, учебно-методических комплексов дисциплин, модульно-рейтинговых и кредитных технологий, компьютерного тестирования и т.д.

Проректор по учебной работе следит за соблюдением требований университета к лицензированию и аккредитации в содержании образовательных программ.

Деканы факультетов, директора колледжей и руководители других отделов несут ответственность за создание рабочих учебных планов по специальностям, включая надзор за тем, чтобы новые образовательные программы соответствовали государственным образовательным стандартам, потребностям рынка, региональным требованиям и текущим тенденциям развития науки и техники.

Ректорат ЖАГУ гарантирует, что информация о требованиях потребителей и других заинтересованных сторон будет доведена до сведения всех сотрудников. Руководство ЖАГУ осуществляет выполнение всех установленных требований путем измерения и мониторинга удовлетворенности потребителей и берет на себя разработку устойчивых мер по улучшению деятельности учебного заведения.

### **5.3. Политика в области качества**

Система управления качеством университета ориентирована на удовлетворение потребностей потребителей, а политика в области качества соответствует основной цели ЖАГУ. Администрация ЖАГУ координирует разработку и внедрение системы менеджмента качества, а также постоянное повышение ее эффективности. Ректор Жалал-Абадского государственного университета утверждает политику в области качества, а также организует ее проведение. В политике в области качества руководством учитываются:

- долгосрочная цель университета;
- видение будущей деятельности, необходимой для успешной деятельности университета;
- степень удовлетворенности деятельностью университета потребителей и других заинтересованных сторон;
- требования и ожидания заинтересованных сторон;
- ресурсы, необходимые для реализации политики в области качества.

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

- обеспечивает общее руководство при предоставлении качественных образовательных услуг;
- четко определяет ответственность, полномочия и взаимоотношения структурных подразделений и их руководителей при реализации функций управления качеством и выполнении связанных с ними задач;
- доводит политику качества до всех сотрудников таким образом, чтобы они понимали ее смысл;
- обеспечивает соблюдение всеми работниками университета требований политики в области качества;
- принимает меры к работникам, действующим вразрез с интересами политики качества.

Все сотрудники университета будут ознакомлены с политикой качества. Повторно принятые на работу или новые сотрудники ознакомятся с политикой качества перед началом работы в соответствующем структурном подразделении. Ознакомление с политикой в области качества входит в обязанности декана факультета, директора колледжа и руководителей структурных подразделений ЖАГУ. Политика качества ежегодно пересматривается ректором университета. В случае внесения изменений в политику качества ответственность за ее актуализацию возлагается на проректора по учебной работе.

В системе менеджмента качества используется процессный подход. Преимущество процессного подхода в том, что он обеспечивает непрерывность управления. В рамках этой системы регулируется связь отдельных процессов, их сочетание и взаимодействие. Использование процессного подхода в системе управления качеством образования подчеркивает необходимость понимания и выполнения требований, достижения запланированных результатов, выполнения процессов и обеспечения их эффективности.

ЖАГУ определяет ожидаемые результаты, руководствуясь системой SMART (Specific–Measurable – Achievable – Realistic – Timely –), связанной с политикой качества.

Метод SMART определяется ЖАГУ следующим образом:

**S – specific** – конкретный, важный;

**M – measurable** – измеримый, важный, мотивирующий;

**A – achievable** – достаточный, скоординированный, ориентированный на конкретные действия;

**P – realistic** – реалистичный, полезный, ориентированный на конкретные результаты;

**T – timely** – в определенное время, заметный, вовремя.

Разрабатывая свою миссию, Жалал-Абадский государственный университет утверждает себя как независимая организация, ориентированная на академическую ценность в гражданском обществе, социальный институт, занимающийся образованием человека, который воспитывает человека, способного жить в открытом обществе, имеет большой смысл самоуважения, принимает социально ответственные решения.

В стратегии развития ЖАГУ до 2026 года миссия университета сформулирована следующим образом: «подготовка высококвалифицированных научных и профессиональных кадров, способных внести теоретический и практический вклад в социально-экономическое развитие республики, региона и зарубежья, ориентированных на глобальную конкуренцию». Эта миссия основана на международном стандарте управления качеством ISO 9001-2011.

## **5.4 Планирование**

### **5.4.1 Цель качества**

Руководство ЖАГУ ставит цели в области качества для всех структурных подразделений и уровней управления с учетом возможности их выполнения. Цель в области качества определяется с учетом согласованности и измеримости ее политики.

### **5.4.2 Планирование создания, поддержания и совершенствования системы менеджмента качества**

Руководство ЖАГУ обеспечивает следующее:

- планирование создания, поддержания и совершенствования системы менеджмента качества для удовлетворения требований 4.1 и цели в области качества;

- поддержание ее целостности при планировании и внесении изменений в систему менеджмента качества.

## **5.5 Обязанности, права и обмен информацией**

### **5.5.1 Обязанности и права**

Руководство ЖАГУ определяет обязанности и права сотрудника и обеспечивает выполнение обязанностей каждому.

### **5.5.2 Представитель руководства**

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

1. разработка, внедрение и поддержка процессов, необходимых системе менеджмента качества;
2. отчитываться перед руководством о функционировании системы менеджмента качества и предлагать пути ее улучшения;
3. облегчить понимание требований потребителей.

### **5.5.3. Внутренний обмен информацией**

Руководство ЖАГУ регулирует внутренний процесс обмена информацией образовательного учреждения. Он также обеспечивает обмен информацией, связанной с эффективностью системы менеджмента качества.

## **5.6. Анализ руководства**

### **5.6.1 Общие положения**

Руководство ЖАГУ проводит мониторинг со специально заранее запланированной периодичностью в целях обеспечения непрерывной работы, доступности и эффективности системы менеджмента качества. Такой анализ используется для улучшения и модификации системы управления качеством, а также политики и целей в области качества. Регистрация анализа руководством осуществляется в соответствии с пунктом 4.2.4.

### **5.6.2 Сбор данных для анализа и их регистрация**

Регистрация данных руководством включает в себя следующее:

- результаты аудиторских проверок (внутренних);
- обратная связь с потребителями;
- подготовка изготавливаемой продукции (специалистов) согласно требованиям;
- статус предупреждений и корректирующих действий;
- разработка дальнейших действий руководством на основе предыдущего анализа;
- изменения, затрагивающие систему менеджмента качества;
- предложения по улучшению.

### **5.6.3. Исходящие данные на основе анализа**

Исходящая информация от руководства выдается в виде решений и действий:

- повышение эффективности системы менеджмента качества и ее процесса;
- совершенствование продукции (подготовка специалистов) в соответствии с требованиями потребителя;
- учет потребности в ресурсах.

## **6. Управление ресурсами**

### **6.1 Предоставление ресурсов**

ЖАГУ определяет и предоставляет необходимые ресурсы:

- ввод в эксплуатацию СМС и обеспечение ее рабочего состояния, для постоянного повышения ее эффективности;
- повышение удовлетворенности клиентов путем выполнения их требований.

### **6.2. Человеческие ресурсы**

#### **6.2.1 Общие положения**

Каждый сотрудник, выполняющий работу, влияющую на соответствие продукции требованиям, должен быть компетентным с точки зрения знаний, подготовки, навыков и опыта.

Каждый сотрудник прямо или косвенно влияет на соответствие продукции требованиям, выполняя работу в рамках СМС.

#### **6.2.2 Компетентность, подготовка и доступность информации**

ЖАГУ обязан:

- определяет необходимую компетентность работника, выполняющего работу, влияющую на соответствие качества продукции предъявляемым требованиям;
- обеспечение обучения или другой деятельности для достижения необходимой компетентности;
- оценка эффективности принятых решений;
- обеспечение донесения актуальности и значимости деятельности каждого сотрудника для достижения цели в области качества;

-ведение в рабочем порядке соответствующего учета образования, подготовки, навыков и опыта.

### **6.3 Инфраструктура**

Руководство ЖАГУ определяет, обеспечивает и поддерживает инфраструктуру для обеспечения соответствия продуктов.

Инфраструктура включает в себя следующее:

- здания, рабочие помещения и соответствующие трудовые ресурсы;
- оборудование технологических процессов (технические и программные средства);

### **6.4. Производственная среда**

ЖАГУ создает производственную среду, необходимую для достижения соответствия требованиям к продукции.

В данном случае «производственной средой» является физическая, экологическая и т.д. (м., температура, освещение, влажность, погода и т.п.) – условия, включающие в себя факторы.

## **7. Процесс жизненного цикла продукта**

### **7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукта**

ЖАГУ планирует и разрабатывает процессы, необходимые для обеспечения жизненного цикла продукта. Планирование процесса жизненного цикла продукта определяет интеграцию с требованиями других процессов СМК (4.1).

При планировании процесса жизненного цикла продукта ЖАГУ определяет следующее:

- цели в области качества и требования к продукции;
- расходование средств на разработку процессов и документов;
- для проверки конкретной продукции (производства продукции по основному назначению), валидации (выполнения требований потребителей при производстве), контроля, измерений, контроля и испытаний, необходимых мероприятий и критериев приемки продукции;
- обеспечение регистрации процесса жизненного цикла продукции и соответствия продукции.

### **7.2. Процессы, связанные с потребителями**

7.2.1. Определить требования, которые относятся к продукции.

ЖАГУ определяет следующее:

- требования, предлагаемые потребителями, включая доставку продукции и действия после поставки;
- требования, не определенные потребителями, но заведомо необходимые для конкретного или предполагаемого использования;
- другие обязательные требования, определенные законодательством к продукции;
- дополнительные требования, необходимые для учебного заведения.

### **7.2.2. Анализ необходимых требований к продукции**

ЖАГУ постоянно анализирует требования, связанные с продукцией, и обеспечивает следующее:

- определение требований к продукции;
- согласование требований договора или заявки;
- способность образовательного учреждения выполнять определенные требования.

Регламентирует регистрация результатов анализа и регулирует действия, возникающих в результате анализа, в рабочем состоянии.

Если потребитель не устанавливает документированные требования, перед исполнением ЖАГУ проведет специальное подтверждение от потребителя. Если спрос на продукцию



изменился, ЖАГУ обеспечит изменение соответствующих документов, и соответствующий сотрудник будет проинформирован об этих изменениях.

### **7.2.3. Связь с потребителями**

ЖАГУ определит и внедрит эффективные меры по обеспечению коммуникации с потребителями по следующим вопросам:

- информация о продукции;
- запросы, договоры или распоряжения и некоторые поправки;
- обратная связь с потребителями, в том числе рассмотрение и устранение жалоб потребителей.

## **7.3. Дизайн и разработка**

### **7.3.1. Планирование и разработка дизайна**

ЖАГУ планирует, разрабатывает и управляет этими процессами. При планировании и разработке проекта учебное заведение определяет следующее:

- стадия проектирования и разработки;
- проведение анализа, проверки и валидации, соответствующих каждому этапу проектирования и разработки;
- ответственность и права в области проектирования и разработки.

ЖАГУ управляет взаимодействием между различными группами, участвующими в проектировании и разработке, чтобы обеспечить эффективную коммуникацию и четкое разделение обязанностей. При необходимости актуализирует результаты планирования в процессе проектирования и разработки.

### **7.3.2. Входящие информации по проектированию и разработки**

ЖАГУ определяет входящие информации по требованию к продукции и использует регистрации в рабочем порядке (4.2.4).

### **7.3.3. Исходящие информации по разработке и проектированию**

ЖАГУ определяет, что внешние данные проектирования и разработки имеют форму, совместимую с проверкой на соответствие внешним требованиям. Исходящие данные проектирования и разработки должны быть следующими:

- соответствие исходящих данных по проектированию и разработке к требованиям;
- предоставление информации о производстве продукции;
- определение критериев работодателя при приеме на работу.

### **7.3.4. Анализ проектирования и разработки**

На соответствующем этапе проектирования и разработки учебным заведением проводится системный анализ согласно заранее определенным видам деятельности (7.3.1). Оно осуществляется в следующих целях:

- оценка способности результатов проектирования и разработки соответствовать требованиям;
- выявлять различные проблемы и давать рекомендации по внедрению необходимых действий.

В такой анализ включаются представители всех структурных подразделений ЖАГУ, имеющих отношение к этапу анализа. Итоги результатов анализа и соответствующих действий проводятся в рабочем порядке (4.2.4).

### **7.3.5. Верификация проекта и разработки**

Верификация проводится по ранее утвержденному плану мероприятия (7.3.1.).

Проводится с целью уточнения соответствия исходящих данных по проектированию и разработке входным требованиям. Регистрация результатов верификации и все другие необходимые действия находятся в рабочем состоянии (4.2.4).

### **7.3.5. Проверка проекта и разработки**

Проверка осуществляется по заранее запланированным мероприятиям (7.3.1.). Проводится с целью уточнения соответствия исходящих данных по проектированию и разработке входным требованиям. Регистрация результатов проверки и все остальные необходимые действия в рабочем состоянии. (4.2.4).

### **7.3.6. Валидация проекта и разработок**

Валидация проекта и разработки определяется в соответствии с заранее запланированными мероприятиями. (7.3.1). Использование готовой продукции осуществляется с целью определения ее соответствия указанным требованиям. Указывает, что проверка должна быть завершена до выпуска продукта, когда это возможно. Регистрация результатов валидации и всех связанных с этим действий должна быть завершена до доставки или использования продукта. Регистрация результатов валидации и все другие необходимые действия в рабочем порядке. (4.2.4).

### **7.3.7. Управление изменениями в дизайне и разработке**

Изменения конструкции и разработки выявлены, регистрация ведется в рабочем порядке. Изменения будут анализироваться, проверяться, утверждаться и поддерживаться до внесения изменений. Анализ изменений при проектировании и разработке включает в себя оценку влияния изменения некоторых аспектов продукта. Регистрация результатов анализа изменений и других необходимых действий будет в рабочем состоянии. (4.2.4).

## **7.4 Покупки**

### **7.4.1 Процесс закупок**

ЖАГУ проводит закупки в соответствии с требованиями к закупкам. Учебное заведение обеспечивает наличие потребностей в закупках и расходных материалах. Также проводит проверки или другие действия, чтобы гарантировать, что продукция соответствует требованиям закупок.

## **7.5 Производство и сервис**

### **7.5.1 Управление производством и обслуживанием**

ЖАГУ планирует и осуществляет управление производством и услугами. Условия управления применяются в случае, если:

- в случае информации, описывающей характеристики товара;
- при необходимости и при наличии рабочих инструкций;
- использование соответствующего оборудования;
- наличие и использование испытательного и измерительного оборудования;
- мониторинг и измерение;
- в случае выпуска продукта, его доставки и деятельности после поставки.

### **7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания**

ЖАГУ проверяет весь процесс производства и обслуживания, который не подлежит проверке. Валидация подтверждает, что процессы способны достигать заранее запланированных результатов. ЖАГУ разрабатывает меры для этого процесса, в том числе с учетом ситуаций, в которых он может быть использован:

- определить критерии для анализа и утверждения процесса;
- утверждение соответствия оборудования и квалификации сотрудников;
- использовать соответствующие методы и процедуры;
- требования к регистрации ( 4.2.4);
- повторная проверка.

### **7.5.3 Выявление результатов и нацеленность на них**

ЖАГУ идентифицирует продукцию с помощью соответствующих средств на всех циклах подготовки специалистов. Учебное заведение отслеживает и определяет состояние продукта в результате соответствующих изменений. Если отслеживание достижений является требованием, учреждение будет управлять идентификацией конкретного продукта и поддерживать записи в рабочем состоянии (4.2.4).

### **7.5.4 Право собственности потребителей**

ЖАГУ заботится об имуществе потребителя, пока оно находится под его контролем или в пользовании. Учебное заведение идентифицирует, проверяет, защищает и хранит имущество пользователя. В случае утраты, повреждения или непригодности имущества потребителя учреждение информирует об этом потребителя и ведет учет о нем в работоспособном состоянии (4.2.4).

### **7.5.5. Поддерживать соответствие продукции**

ЖАГУ хранит продукцию на основе внутренних операций и осуществляет процесс ее доставки в нужное место и соответствие заданным требованиям. Соответствие продукции включает в себя идентификацию и защиту.

### **7.6 Управление оборудованием, используемым для мониторинга и измерений**

ЖАГУ определяет мониторинг, измерения и оборудование, необходимые для обеспечения соответствия продукции установленным требованиям. Учреждение должно установить процессы, гарантирующие, что мониторинг и измерения осуществляются на практике и проводятся по мере необходимости. Кроме того, он оценивает предыдущие результаты и предпринимает соответствующие действия, если оборудование не соответствует требованиям. Учет результатов управления оборудованием находится в рабочем состоянии (4.2.4).

## **8. Определение, анализ и улучшение**

### **8.1 Общие положения**

ЖАГУ планирует и реализует процесс мониторинга, определения, анализа и улучшения, принимая во внимание следующее:

- демонстрация соответствия продукции требованиям;
- обеспечение соответствия системы менеджмента качества;
- постоянное повышение эффективности качества системы менеджмента;

Эта деятельность включает в себя применяемые к ней методы, включая статистический анализ.

### **8.2. Мониторинг и измерение**

#### **8.2.1 Удовлетворенность потребителей**

Как одним из способов измерения эффективности системы менеджмента качества ЖАГУ проводит мониторинг информации, связанной с выполнением потребительских требований и ее восприятием потребителями.

В результате он разрабатывает методы получения и использования информации. Мониторинг потребительского восприятия принимает различные формы. Они изучают удовлетворенность потребителей, получают от потребителей информацию о качестве продукции, изучают мнения пользователей, анализируют покупательский трафик и т. д. может быть в различной форме.

### **8.2.2 Внутренний аудит (проверки)**

ЖАГУ проводит внутренние аудиты (инспекции) через определенные запланированные промежутки времени. Аудит проводится с целью выяснения функционирования системы менеджмента качества:

- соответствие требованиям системы менеджмента качества, разработанной образовательным учреждением, и заранее запланированных мероприятий (7.1);
- что он эффективно введен в эксплуатацию и находится в рабочем состоянии.

Программа проверок (инспекций) планируется с учетом состояния и значимости проверяемых процессов и направлений. Также учитываются результаты предыдущих проверок. Критерии, объем, периодичность и методы проверок определяются заранее. Выбор аудиторов и проведение мониторинга обеспечивают объективность и справедливость проверки.

Процедура планирования и проведения проверок специально документируется, фиксируется и по результатам составляются отчеты.

Регистрация проверок и их результатов находятся в рабочем состоянии (4.2.4).

### **8.2.3 Мониторинга и измерения продукции**

ЖАГУ использует методы непрерывного мониторинга, при необходимости измеряет работу системы менеджмента качества. Эти методы демонстрируют способность процессов достигать заранее запланированных результатов. Если запланированный результат не будет достигнут, ЖАГУ внесет соответствующие коррективы и действия.

### **8.2.4 Мониторинг и измерение продукции**

ЖАМУ контролирует и измеряет характеристики продукции, чтобы проверить соответствие продукции требованиям. Это делается согласно заранее запланированной деятельности на соответствующем этапе жизненного цикла продукции (7.1). Сертификат, соответствующий критериям приема, будет в рабочем состоянии.

## **8.3 Обращение с несоответствующей продукцией**

ЖАМУ обеспечивает выявление несоответствующей продукции, а также регулирует и контролирует преднамеренные действия. Регулирует процедуры обращения с несоответствующей продукцией и документирование соответствующих обязанностей. По возможности вуз предпримет следующие действия в отношении несоответствующей продукции:

- устранение несоответствий;
- специальное использование производства или получение продукции;
- прекращение первоначального использования по назначению;
- принятие адекватных мер в отношении несоответствий.

Для подтверждения того, что продукция, не соответствующая требованиям, исправлена, она будет повторно проверена. Журналы характеристик несоответствий и другие последующие действия находятся в рабочем состоянии (4.2.4).

## **8.4 Анализ информации**

ЖАМУ определяет, собирает и анализирует соответствующие данные, чтобы продемонстрировать достоверность и эффективность системы управления качеством. Также менеджмент качества оценивает, в какой области необходимо постоянно улучшать результативность. Данные включают результаты, полученные в процессе мониторинга и измерений, а также из других источников. Анализ данных отражает следующее:

- удовлетворенность потребителей (8.2.1);
- соответствие продукции требованиям (8.2.4);
- характеристики и тенденции процессов и продукции, так же возможность предупредительных мероприятий (8.2.3; 8.2.4);
- поставщиков продукции (7.4).

## **8.5 Улучшения**

### **8.5.1 Постоянное улучшение**

ЖАГУ работает над постоянным повышением эффективности системы управления качеством посредством политики качества, результатов аудита, анализа данных, корректирующих и предупреждающих действий, а также анализа управления.

### **8.5.2 Корректирующие действия**

ЖАГУ с целью предотвращения несоответствий предпринимает корректирующие действия и предупредительные меры.

При выявлении несоответствия проводятся адекватные корректирующие действия. С целью уточнения требований разрабатывается следующая документированная процедура:

- по анализу несоответствий (включая жалобы потребителей);
- по установлении причины несоответствия;
- относительно оценки необходимости действий во избежание дальнейших несоответствий;
- по определению и осуществлению необходимых мер;
- по регистрации результатов принятых мер;
- по анализу эффективности принятых корректирующих действий.

### **8.5.3 Предупредительные меры**

ЖАГУ определяет действия для выявления причин несоответствия требований и предотвращения их возникновения. Указывает на предупредительные меры, которые соответствуют возможным результатам. Образовательное учреждение должно разработать документированную процедуру определения правомочности следующим образом:

- об установлении причин несоответствия;
- оценить необходимость действий по предотвращению несоответствий;
- определение и осуществление необходимых действий;
- регистрация результатов проведенных мероприятий (4.2.4);
- проанализировать эффективность принятия предупредительных мер.

## **9. Экспорт образования**

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

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

## **10. Исследования через рейтинги**

Основная цель университета – показать свои позиции в рейтинговом пространстве. ЖАГУ изучает и принимает участие в мировом и национальном рейтинге высших учебных заведений. Проведение рейтинга образовательных программ полезно для учебного заведения, работодателей, абитуриентов, их родителей и общественности. Рейтинг-это

серьезный инструмент для продвижения вперед, для позитивного управления. Поэтому университет постоянно ведет рейтинг обеспечения качества образования.