

Зарегистрировано:  
№ 24 УД - УМ У/04  
21.05.2014г.  
Сиб / Сибובה Е. Н. /



УТВЕРЖДЕНО:  
Решением Сената  
Протокол № 3 от 26.01.2012г.  
Председатель Сената  
Арикова З.Н.

Комратский государственный университет

Отдел менеджмента учебного процесса и качества образования

Руководящие документы

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА (СМК)

## ПОЛОЖЕНИЕ

об отделе менеджмента качества и учебного процесса

Утверждено:

Решением Сената КГУ  
от 26.01.2012 г.  
Протокол №3  
Председатель Сената  
\_\_\_\_\_ Арикова З.Н.

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **об отделе менеджмента качества и учебного процесса**

Настоящее Положение определяет организационно-методическую основу деятельности Отдела менеджмента качества и учебного (далее – ОМК) процесса в Комратском государственном университете (далее - КГУ) и устанавливает его основные цели, задачи, функции, состав, структуру, права, ответственность, порядок организации деятельности, а также взаимодействия с другими структурными подразделениями КГУ и сторонними организациями.

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством РМ, нормативно - регулирующими документами в сфере образовательной деятельности, Уставом КГУ.

1.2. Отдел менеджмента качества и учебного процесса, именуемый в дальнейшем «Отдел», является структурным подразделением университета.

1.3. Отдел создается приказом ректора.

1.4. Реорганизация и ликвидация отдела, а также внесение изменений и дополнений в его состав осуществляется по приказу ректора университета.

1.5. Штат работников отдела определяется приказом ректора.

1.6. Отдел административно подчиняется проректору университета.

1.7. Руководство работой отдела осуществляется начальником отдела, назначаемым и освобождаемым от работы приказом ректора в соответствии с действующим законодательством о труде.

1.8. Отдел в своей работе руководствуется постановлениями и решениями Правительства РМ, нормативно-регулирующими документами в сфере образовательной деятельности, положениями государственных и международных стандартов по обеспечению качества в сфере образовательной деятельности, рекомендациями по оформлению документов системы менеджмента качества, Уставом КГУ, решениями Сената, приказами ректора, распоряжениями проректора по учебной работе, инструкциями и другими документами университета, настоящим положением.

1.9. В своей работе отдел взаимодействует с деканатами, кафедрами и вспомогательными подразделениями КГУ и курирует в организации системы управления качеством подразделения вуза, координируя их связь по вопросам обеспечения качества образовательного процесса.

1.10. Отдел сотрудничает с вузами и другими организациями, специалистами и учеными в части обеспечения и совершенствования качества образовательного процесса.

1.11. Положение об отделе вводится в действие с момента его утверждения на Сенате КГУ.

#### **2. Основные цели**

2.1. разработка, внедрение, поддержание и совершенствование эффективной внутривузовской системы менеджмента качества образования (далее - СМК) с учетом положений документов Болонского процесса;

2.2. руководство и реализация политики университета в области менеджмента качества;

2.3. поддержание и развитие СМК.

### 3. Основные задачи

- 3.1. определение основных задач, направленных на обеспечение качества основной деятельности университета;
- 3.2. разработка базовых документов в области качества;
- 3.3. разработка документации системы качества;
- 3.4. участие в разработке и содействие в реализации рекомендаций структурным подразделениям по проблемам повышения качества образования;
- 3.5. содействие использованию в практике опыта и рекомендаций международных и национальных организаций по управлению качеством;
- 3.6. формирование и обучение группы внутренних аудитов;
- 3.7. оказание необходимой помощи руководителям структурных подразделений в области управления качеством образования;
- 3.8. координация действующих структурных подразделений университета, направленных на обеспечение качества образования;
- 3.9. координация деятельности по аудиту СМК;
- 3.10. проведение анализа и экспертиз функционирования СМК структурных подразделений университета;
- 3.11. контроль организации и форм деятельности системы качества образования в подразделениях КГУ по результатам внутреннего аудита;
- 3.12. документационное обеспечение и поддержание СМК университета в анализированном и рабочем состоянии;
- 3.13. развитие сотрудничества со службами качества других вузов, предполагающего обмен опытом работы.

### 4. Функции

- 4.1. Осуществляет планирование и реализацию мероприятий по разработке и внедрению СК.
- 4.2. Организует деятельность групп по созданию, изменению, дополнению базовых документов в области качества.
  - 4.3.1. Организует работу по созданию документации СК, в том числе руководства по качеству.
  - 4.3.2. Разрабатывает рекомендации по созданию документации СК в структурных подразделениях университета.
- 4.4.1. Осуществляет сбор и предоставление информации о деятельности вуза (модуль сбора данных).
- 4.4.2. Осуществляет сбор первичной информации о качестве рабочих процессов, её анализ, интерпретацию.
- 4.4.3. Предоставляет справки по результатам мониторинга руководству университета, руководителям подразделений.
- 4.4.4. Организует работу по разработке планов устранения несоответствий.
- 4.4.5. Контролирует выполнение работ по устранению несоответствий.
- 4.5.1. Формирует и проводит обучение группы аудитов.
- 4.5.2. Обеспечивает проведение внутренних аудитов системы качества.
- 4.5.3. Разрабатывает планы качества, предусматривающие систему корректирующих и предупреждающих действий.

### 5. Направления работы

- 5.1. Инновационная деятельность - внедрение системы качества образования, (СК)
- 5.2. Организационная деятельность - организация разработки, внедрения и функционирования системы менеджмента качества образования в университете.
- 5.3. Аналитическая деятельность – анализ результативности системы менеджмента качества в университете.
- 5.4. Управленческая деятельность – разработка методических указаний и проектов по повышению качества образования в университете.

- 5.5. Контролирующая деятельность – проведение внутренних аудитов.
- 5.6. Консалтинговая деятельность – консультирование структурных подразделений по вопросам менеджмента качества в образовательной деятельности.
- 5.7. Мотивационная деятельность – разработка и предложение мероприятий по стимулированию субъектов процесса менеджмента качества.
- 5.8. Методологическая деятельность – обучение внутренних аудитов вопросам менеджмента качества в сфере образовательной деятельности.
- 5.9. Информационная деятельность – информирование руководства, профессорско-преподавательского состава о результатах деятельности отдела.
- 5.10. Аккумуляционная деятельность – объединение в единую команду субъектов процесса управления качеством образования.
- 5.11. Межвузовское сотрудничество - обмен опытом с другими вузами в вопросах менеджмента качества образования.

## **6. Перечень документов, записей и данных**

- 6.1. Номенклатура дел отдела.
- 6.2. Положение об отделе.
- 6.3. Политика и цели в области качества.
- 6.4. Должностные инструкции персонала (с разделом об обязанностях в области качества).
- 6.5. Документы по планированию деятельности отдела (планы всех видов).
- 6.6. Перечень нормативной и технической документации (со сведениями об изменениях) и собственно документация.
- 6.7. Перечень видов записей и данных по качеству подразделения и собственно записи и данные.
- 6.8. Результаты внутренних и внешних аудитов СМК, проведенных в подразделениях, и выполнение корректирующих и предупреждающих действий.
- 6.9. Перечень оборудования. Сведения о ремонтах оборудования, его проверка.

## **7. Структура и кадровый состав**

- 7.1. Структуру и штат отдела, а также изменения к ним утверждает ректор.
- 7.2. Отдел управления качеством образования состоит из следующих сотрудников:
- начальник отдела управления качеством образования;
  - специалисты качества образовательного процесса, планирования и документационного обеспечения;
- 7.3. Количественный состав сотрудников отдела зависит от структуры вуза и решаемых задач.

## **8. Должностные инструкции**

(прилагаются)

## **9. Права и обязанности отдела**

- 9.1. Права отдела, связанные с его деятельностью, реализует начальник отдела.
- 9.2. Права и обязанности начальника отдела и сотрудников определяются их должностными инструкциями.
- 9.3. Отдел имеет право:
- 9.3.1. знакомиться с проектами решений руководства вуза, касающимися деятельности отдела;
  - 9.3.2. участвовать в обсуждении вопросов, касающихся деятельности отдела;
  - 9.3.3. запрашивать у факультетов, кафедр и других подразделений университета информацию (материалы) по вопросам, входящим в компетенцию отдела;

9.3.4. контролировать процесс функционирования СМК университета, его факультетов и подразделений;

9.3.5. информировать руководство университета и факультетов о нарушениях нормативно-правовой документации по вопросам обеспечения качества образования;

9.3.6. участвовать в разработке и совершенствовании организационной структуры управления университета;

9.3.7. вносить на рассмотрение руководства учреждения предложения по улучшению деятельности отдела;

9.3.8. предлагать руководству университета меры поощрения и взыскания за нарушение требований СМК о наложении взысканий на нарушителей производственной и трудовой дисциплины;

9.3.9. осуществлять проверку деятельности структурных подразделений по вопросам, входящим в компетенцию отдела;

9.3.10. ответственность работников отдела устанавливается должностными инструкциями.

## **10. Ответственность**

10.1. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных настоящим Положением на отдел задач и функций, а также за создание условий для эффективной работы своих подчиненных несет начальник отдела.

10.2. На начальника отдела возлагается персональная ответственность за:

10.3.1. - своевременное и качественное выполнение поручений руководства;

10.3.2. - предоставление достоверной информации о работе отдела.

10.3. Ежегодно начальник отдела предоставляет ректору отчет по итогам работы.

10.4. Методист отдела качества образования несет ответственность за:

10.4.1. качество выполняемых работ в соответствии с делегируемыми ему полномочиями;

10.4.2. нарушение законодательства Республики Молдова.

10.4.3. неисполнение и/или ненадлежащее исполнение законодательных документов Министерства просвещения РМ, а также приказов и распоряжений ректора и проректора по учебной работе, организационно-правовых документов университета/отдела;

10.4.4. неисполнение и/или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, несоблюдение трудовой дисциплины и здорового климата в коллективе, а также правил внутреннего распорядка.

## **11. Взаимоотношения. Связи**

11.1. С учебно-методическим советом - по вопросам контроля качества учебного процесса и учебной документации.

11.2. С деканатами факультетов КГУ, отделами и центрами качества образования других вузов - по вопросам эффективного функционирования и непрерывного совершенствования системы качества образования в КГУ.

11.3. С бухгалтерией КГУ - по вопросам оплаты образовательных и информационных услуг по проблеме качества образования.

11.4. С кафедрами юридического факультета - по вопросам консультирования составления документов.

11.5. С библиотекой – по вопросам создания библиотечного фонда по проблеме менеджмента качества образования.

## **12. Входящая-исходящая документация отдела**

Наименование подразделения и/или должностные лица	Получение	Предоставление
1. Министерство просвещения РМ	- Постановления - приказы - распоряжения - информационные письма - инструктивные письма - инструкции	- Информация о деятельности вуза, - формы статистической отчетности
2. Ректор	- Приказы - распоряжения - запросы	- Отчеты о выполненной работе - справки по запросам - планы работы отдела - планы разработки и внедрения СМК.
3. Проректоры по учебной и научной работе	- Распоряжения - запросы	- Отчеты о выполненной работе - справки по запросам - планы работы отдела - планы разработки и внедрения СМК.
Деканы факультетов	- Информация, необходимая для деятельности отдела: - расписания учебных занятий	- Справки по результатам мониторинга качества процессов, качества результатов образовательной деятельности.
Кафедры	- Информация, необходимая для деятельности отдела: - планы устранения и предупреждения.	- Оказание методической помощи в формировании и оформлении документов СМК. - отчеты по результатам внутренних аудитов; - справки по результатам мониторинга качества результатов образовательной деятельности, качества процессов.
Учебный отдел	- Информация, необходимая для деятельности отдела: - учебные планы; - аналитические программы дисциплины; - графики учебного процесса; - программы производственных практик; - расписания (графики) практик.	- Справки по результатам мониторинга качества результатов образовательной деятельности, качества процессов.

## 12. Заключительные положения

11.1. Решение об изменении, дополнении и отмене данного Положения принимает ректор в установленном порядке.

11.2. Деятельность отдела может быть прекращена путем его ликвидации или реорганизации приказом ректора.

Согласовано: Юрисконсульт \_\_\_\_\_

Утверждаю:

Ректор Комратского государственного университета  
доктор, доцент Арикова З.Н

15.10.12г.

**Должностная инструкция  
начальника отдела менеджмента качества образования**

**1. Общие положения**

- 1.1. Начальник отдела качества образования относится к категории специалистов.
- 1.2. На должность начальника отдела качества образования назначается лицо, имеющее высшее образование.
- 1.3. Назначение на должность начальника отдела качества образования и освобождение от неё производится приказом ректора КГУ.
- 1.4. Начальник отдела качества образования должен знать:
  - Конституцию Республики Молдова;
  - Законы, постановления правительства и нормативные акты по вопросам образования и воспитания в вузах;
  - Устав Комратского государственного университета;
  - Регламентирующие документы по вопросам разработки, внедрения, функционирования системы менеджмента качества;
  - Теорию и методы управления образовательными системами;
  - Опыт работы других вузов в области обеспечения гарантий качества образования;
  - Организацию учебно-методической работы;
  - Организацию учета, порядка и сроки составления отчетности в области качества;
  - Принципы систематизации информационных материалов;
  - Методики выявления, обобщения и распространения эффективных форм и методов работы персонала;
  - Методы статистической обработки визуализации данных о качестве процесса обучения;
  - Культуру общения и служебную этику;
  - Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.
- 1.5. Начальник отдела качества образования подчиняется непосредственно ректору КГУ.
- 1.6. На время отсутствия начальника отдела качества образования (отпуск, болезнь и пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное ректором, которое приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

**2. Должностные обязанности**

Начальник отдела качества образования:

- 2.1. Осуществляет руководство отделом и отвечает за его работу.
- 2.2. Обеспечивает разработку, внедрение и функционирование системы менеджмента качества в университете (действие модели менеджмента качества, реализацию программы качества, взаимодействие ответственных по качеству).
- 2.3. Создает необходимую документацию по качеству обучения в целом, контролирует ее хранение в отделе качества образования в надлежащем порядке.
- 2.4. Обучает ответственных по качеству правилам оформления необходимых документов, удостоверяющих качество подготовки студентов в университете, при необходимости оказывает консультативную помощь в структурных подразделениях университета.
- 2.5. Руководит работой методистов отдела качества образования.

2.6. Оформляет справки и отчеты с анализом о текущих и рубежных состояниях системы менеджмента качества университета.

2.7. Контактирует с руководителями структурных подразделений в части, касающейся качества обучения.

2.8. Руководит мероприятиями по повышению качества образования, принятыми к исполнению Сенатом и административным советом.

2.9. Выступает на заседаниях Ученого совета КГУ, перед ректором или проректором по учебной работе с отчетами о работе отдела и заключениями о соответствии качества образования в университете имеющимся стандартам, требованиям и запросам заинтересованных сторон.

2.10. Организует и проводит анализ результатов анкетирования абитуриентов и их родителей, студентов, преподавателей, выпускников

### **3. Права**

Начальник отдела качества образования имеет следующие права:

3.1. Действовать от имени отдела, представлять интересы университета во взаимоотношениях с другими учреждениями по вопросам управления контролем качеством образования.

3.2. По вопросам, находящимся в его компетенции, вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению деятельности и совершенствованию методов работы, предлагать варианты устранения имеющихся недостатков.

3.3. Запрашивать у руководителей структурных подразделений и ответственных по качеству информацию и документы, необходимые для выполнения должностных обязанностей.

3.4. Требовать оказания содействия в исполнении должностных обязанностей и прав.

### **4. Ответственность**

Начальник отдела качества образования несёт ответственность:

4.1. За надлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Республики Молдова.

4.2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности- в пределах, определенных действующим административным, уголовными гражданским законодательством Республики Молдова.

4.3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Республики Молдова.



Утверждаю:

Ректор Комратского государственного университета  
доктор, доцент Арикова З.Н

**Должностная инструкция  
методиста ECTS отдела менеджмента учебного процесса и качества образования**

**1. Общие положения**

- 1.1. Методист ECTS относится к категории специалистов.
- 1.2. На должность методиста назначается лицо, имеющее высшее образование.
- 1.3. Назначение на должность методиста и освобождение от неё производится приказом ректора КГУ.
- 1.4. Методист должен знать:
  - Конституцию Республики Молдова;
  - Законы, постановления правительства и нормативные акты по вопросам образования и воспитания в вузах;
  - Устав Комратского государственного университета;
  - Регламентирующие документы по вопросам разработки, внедрения, функционирования системы менеджмента качества;
  - Систему организации образовательного процесса;
  - Принципы и порядок разработки документации по качеству;
  - Принципы систематизации информационных материалов;
  - Методики выявления, обобщения и распространения эффективных форм и методов работы персонала;
  - Методы статистической обработки визуализации данных о качестве процесса обучения;
  - Культуру общения и служебную этику;
  - Основы трудового законодательства, правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.
- 1.5. Методист подчиняется непосредственно начальнику отдела качества образования.
- 1.6. На время отсутствия методиста (отпуск, болезнь и пр.) его обязанности исполняют другие лица, приобретая на этот период соответствующие права при сохранении ответственности за качественное и своевременное исполнение возложенных обязанностей.

**2. Должностные обязанности**

Методист отдела качества образования:

- 2.1. Работает под руководством начальника отдела качества образования, а также выполняет согласованные задания вышестоящих руководителей (ректора, проректора по учебной работе).
- 2.2. Выполняет работы, направленные на функционирование системы качества образования в университете и отвечает за её организацию в рамках, возложенных на него обязанностей.
- 2.3. Принимает участие в разработке и распространении документации по качеству, отвечает за её хранение в отделе качества образования, поддерживает всё в надлежащем порядке.
- 2.4. Консультирует сотрудников подразделений по вопросам менеджмента качества и правилам оформления документации.
- 2.5. Контролирует сроки выполнения работ, проводимых в области качества.
- 2.6. Осуществляет распространение информации из отдела в структурные подразделения и сбор их отчетного материала, формируя базу данных системы менеджмента качества университета.

2.7. Участвует в организации и анализе результатов анкетирования абитуриентов и их родителей, студентов, преподавателей, выпускников.

### **3. Права**

Методист имеет следующие права:

3.1. Знакомиться с проектами решений руководства учреждения, касающихся его деятельности.

3.2. По вопросам, находящимся в его компетенции, вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению деятельности и совершенствованию методов работы, предлагать варианты устранения имеющихся недостатков.

3.3. По поручению начальника отдела качества образования запрашивать у руководителей структурных подразделений и ответственных по качеству информацию и документы, необходимые для выполнения должностных обязанностей.

3.4. Требовать оказания содействия в исполнении должностных обязанностей и прав.

### **4. Ответственность**

Методист несет ответственность:

4.1. За надлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей инструкцией - в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Республики Молдова.

4.2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности – в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Республики Молдова.

4.3. За причинение материального ущерба - в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Республики Молдова.