

## Оглавление

1. Соответствие стандартам ISO 9001:2008 .....	4
2. Заключение о соответствии критериям ESG ENQA .....	27
3. Заключение о соответствии критериям модели совершенства EFQM ...	34
4. Заключение о соответствии вуза критериям EFQUEL .....	43

Независимая внешняя оценка системы менеджмента качества образования ФГБОУ ВПО «Вятский государственный университет», включая систему управления качеством образовательных услуг, была проведена экспертами АККОРК в период с 07 сентября 2012 года по 28 февраля 2013 года. Визит в Университет состоялся в ноябре 2012 года. Цели проведения комплекса услуг по управленческому аудиту и консультированию по вопросам развития системы менеджмента качества образования:

1. Формирование эффективной системы управления вузом, включая создание системы внутреннего мониторинга и контроля качества образования.
2. Стандартизация и формализация процессов и деятельности подразделений ВУЗа.
3. Оптимизация организационной структуры ВУЗа.
4. Оптимизация Карты процессов ВУЗа.
5. Формирование системы ключевых показателей эффективности структурных подразделений ВУЗа.
6. Актуализация нормативной базы ВУЗа.
7. Повышение квалификации менеджмента ВУЗа.
8. Формирование внутренних гарантий качества образования на уровне образовательных программ, соответствующих требованиям ФГОС ВПО РФ, ESG ENQA, Критериям и требованиям EFQM, ГОСТ Р ИСО 9001–2001 «Системы менеджмента качества. Требования» (ИСО 9001:2000).

Независимая внешняя оценка проводилась в соответствии с международными стандартами, установленным с учетом ESG ENQA, EFQUEL, ISO 9001, EFQM.

## 1. Соответствие стандартам ISO 9001:2008

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
1	<b>Область применения системы менеджмента качества образования</b>	<p>1. В настоящее время область СМКО университета может быть сформулирована следующим образом: проектирование, разработка и реализация образовательных программ высшего профессионального образования в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитации, научная деятельность и деятельность по управлению инновационными проектами в соответствии с профилем университета.</p> <p>В этом случае система менеджмента качества образования университета будет включать требования всех пунктов МС ИСО 9001:2008.</p> <p>2. Необходимо проанализировать, включает ли деятельность университета все требования МС ИСО 9001:2008. В случае принятия решения об исключении каких-либо пунктов из СМК университета, данное исключение должно быть обосновано, в соответствии с требованиями п.1.2 МС ИСО</p>	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		<p>9001:2008 «Применение», а именно: ... «Если какое-либо (какие-либо) требование (требования) настоящего международного стандарта нельзя применить, ввиду специфики организации и ее продукции, оно (они) могут рассматриваться в качестве предмета для исключения. Если сделаны исключения, заявления о соответствии требованиям настоящего международного стандарта будут являться приемлемыми только в том случае, если эти исключения ограничены требованиями раздела 7, и эти исключения не затрагивают способность организации и не освобождают ее от ответственности за поставку продукции, соответствующей требованиям потребителя и применимым нормативным и регулирующим требованиям»...</p>	
2	<b>Нормативные ссылки</b>	<p>В настоящем отчете используются ссылки на следующие нормативные документы:</p> <p>МСИСО 9000:2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь</p> <p>МСИСО 9001:2008 Системы</p>	

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		менеджмента качества. Требования IWA 2:2002 Руководство по применению МС ИСО 9001:2000 в образовании.	
3	<b>Термины и определения</b>	Для образовательного учреждения применимы термины и определения, данные в МС ИСО 9000:2005, а также в IWA 2:2002. Для определения цепи поставок продукции или услуг применяется терминология, используемая в IWA 2:2002.	
4	<b>Система менеджмента качества</b>		
	4.1. Общие требования	1. На ученом совете принять решение о реализации в университете проекта по адаптации СМКО к требованиям стандарта ИСО 9001, стандартов ENQA и модели совершенства EFQM. 2. Разработать детализированную процессную модель университета, а именно: – определить реестр процессов необходимых для СМКО; – определить последовательность и взаимодействие этих процессов; – определить критерии и методы, необходимые для	частично соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		<p>обеспечения результативности как при осуществлении, так и при управлении процессами</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять постоянный мониторинг, измерение и анализ процессов;</li> <li>– принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов.</li> <li>– проанализировать, передает ли университет выполнение какого либо процесса либо деятельности на выполнение сторонним организациям. В случае принятия решения процесс аутсорсинга должен быть описан в Руководстве по качеству в соответствии с требованиями п.4.1 МС ИСО 9001:2008 «Общие требования», а именно: ... «Обеспечение управления аутсорсинговыми процессами не освобождает организацию от ответственности по обеспечению соответствия всем требованиям потребителя, нормативным и регулирующим требованиям. Тип и пределы средств управления, применимых к аутсорсинговым процессам, могут быть подвержены воздействию таких факторов, как:</li> </ul>	

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		<p>а) потенциальное воздействие аутсорсингового процесса на способность организации поставлять продукцию, соответствующую требованиям;</p> <p>б) степень управления совместным процессом;</p> <p>с) способность достигать необходимого управления в рамках применения п.7.</p>	
	<p>4.2. Требования к документации: 4.2.1. Общие положения</p>	<p>1. В соответствии с рекомендациями п.4.1 настоящего Отчета разработать документы на все процессы СМК (например, в формате документированных процедур, стандартов организации, регламентов, информационных карт, спецификаций и т.п.), а также 6 обязательных документированных процедур: «Управление документацией», «Управление записями», «Проведение внутреннего аудита», «Управление несоответствующей продукцией» (или как вариант «Управление несоответствиями»), «Корректирующие действия» и «Предупреждающие действия».</p> <p>2. Разработать и внедрить отсутствующую документацию СМК, также пересмотреть и доработать имеющуюся</p>	<p>частично соответствует</p>

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		документацию СМК в соответствии с требованиями п. 4.2 МС ИСО 9001:2008.	
	4.2.2. Руководство по качеству	Разработать и документально оформить Руководство по качеству, полностью описывающее СМК в области качества и установить его статус.	частично соответствует
	4.2.3. Управление документацией	Разработать и внедрить документированную процедуру по управлению документацией СМК в соответствии с положением п. 4.2.3 МС ИСО 9001:2008.	соответствует
	4.2.4. Управление записями	Разработать и внедрить документированную процедуру по управлению записями СМК в соответствии с положением п. 4.2.4 МС ИСО 9001:2008.	частично соответствует
5	<b>Ответственность руководства</b>		
	5.1. Приверженность руководства	Высшее руководство университета обеспечивает приверженность своих обязательств по разработке и внедрению СМК, а также постоянному улучшению её результативности.	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
	5.2. Ориентация на потребителя	Высшее руководство университета обеспечивает, чтобы требования потребителей были определены и выполнены для повышения их удовлетворенности.	соответствует
	5.3. Политика в области качества	Разработать и утвердить политику университета в области качества.	Не соответствует
	5.4. Планирование	Внести изменения в цели в области качества – установить их в соответствующих подразделениях университета и на соответствующих её уровнях.	соответствует
	5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией: 5.5.1. Ответственность и полномочия	В соответствии с рекомендациями п.4.1 настоящего Отчета разработать документированные процедуры по процессу 1.4 «Управление документацией». Актуализировать имеющиеся Положения о структурных подразделениях университета и Должностные инструкции работников с целью их конкретизации и стандартизации. Отразить в пересматриваемых должностных инструкциях права и обязанности работников университета в рамках СМКО.	соответствует
	5.5.2. Представитель руководства	Высшему руководству университета необходимо определить ответственность и полномочия ответственных за	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		<p>СМКО, распространяющиеся на:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии процессов, требуемых СМКО;</li> <li>– представление отчетов высшему руководству о функционировании СМКО и необходимости улучшения;</li> <li>– содействие распространению понимания требований потребителей по всей организации.</li> </ul>	
	5.5.3. Внутренний обмен информацией	При разработке Руководства по качеству в п.5.5.3 установить канал (-ы) внутреннего обмена информацией, а также получения информации от персонала и заинтересованных сторон.	соответствует
	5.6 Анализ со стороны руководства	Разработать и внедрить процедуру проведения периодического анализа СМКО со стороны руководства в соответствии с положением п. 5.6 ИСО 9001:2008, которая будет включать оценку возможностей улучшений и потребности в изменениях в СМКО, в том числе в политике и целях в области качества, а также поддерживать	Не соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		записи об анализе в рабочем состоянии.	
6.	<b>Менеджмент ресурсов</b>		
	6.1 Обеспечение ресурсами	В целом ФГОУ ВПО «Вятский государственной университет» обеспечен ресурсами, необходимыми для разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК.	соответствует
	6.2 Человеческие ресурсы	<p>Разработать следующие регламенты, регламентирующие деятельность по управлению человеческими ресурсами, влияющими на качество образовательного процесса:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– управление персоналом;</li> <li>– управление подготовкой и повышением квалификации научно-педагогических и научных кадров;</li> <li>– управление процессом повышения квалификации преподавателей</li> </ul>	соответствует
	6.3 Инфраструктура	<p>Разработать регламенты по:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– управлению аудиторным фондом;</li> <li>– управлению</li> </ul>	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		материально- техническим обеспечением.	
	6.4 Производственная среда	<p>Производственная среда в университете определяется комбинацией человеческих и производственных факторов, воздействующих на здоровье и качество деятельности студентов и работников университета.</p> <p>Управление производственной средой в университете направлено на обеспечение безопасного проведения образовательного процесса, научно-исследовательских, хозяйственных работ, безопасных условий труда и благоприятной окружающей рабочей обстановки.</p> <p>На обеспечение безопасных условий труда и благоприятной окружающей рабочей обстановки в университете оказывают воздействие:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение правил внутреннего распорядка;</li> <li>– соблюдение требований охраны труда (ОТ) и пожарной безопасности (ПБ);</li> <li>– соблюдение инструкций по ОТ и ПБ;</li> </ul>	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		<ul style="list-style-type: none"> <li>– использование в работе коллективных и индивидуальных средств защиты (СИЗ), специальной одежды, обуви;</li> <li>– эргономичность;</li> <li>– санитарно-бытовые условия;</li> <li>– методы творческой работы.</li> </ul> <p>Сотрудниками отдела охраны труда проводятся инструктажи на рабочем месте с работниками; ответственные на кафедрах проводят инструктажи с преподавателями и студентами по технике безопасности. Проводится аттестация рабочих мест.</p>	
7	<b>Процессы жизненного цикла продукции</b>		
	7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции	Для каждого из процессов (п.4.1) должны быть определены обеспечивающие процессы, процессы менеджмента, документация процесса, цели в области качества, результаты и показатели оценки качества процесса и его продукции (результата), идентификация и прослеживаемость; записи, необходимые для обеспечения свидетельства того, что процесс	частичное соответствие

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		жизненного цикла продукции и его результат соответствуют требованиям.	
	7.2 Процессы, связанные с потребителем: 7.2.1 Определение требований, относящихся к образовательной услуге	<p>В университете в определенной мере определены требования, относящихся к образовательной услуге</p> <p>В связи с тем, что потребителями образовательной услуги университета являются абитуриенты (родители, попечители), студенты, предприятия (организации), кроме требований потребителей учитываются требования заинтересованных сторон: Министерства образования и науки РФ, государственных органов, администрации субъекта Федерации и других.</p> <p>Обязательные требования к образовательным услугам Министерства образования и науки РФ изложены в ГОС ВПО и ФГОС ВПО и лицензионных и аккредитационных показателях.</p> <p>В университете определение требований потребителей частично осуществляет отдел содействия трудоустройству.</p> <p>Результатом процесса является информация о требованиях</p>	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		<p>потребителей к образовательной услуге, которая документирована в соответствующих записях, определенных университетом. Эта информация используется при совершенствовании рабочих учебных планов специальности и ее программ учебных дисциплин.</p>	
	<p>7.2.2 Анализ требований, относящихся к продукции</p>	<p>В университете проводится анализ требований, относящихся к образовательной услуге.</p> <p>Между потребителем и университетом могут существовать письменные договора, фактически заключаемые. Университет проводит анализ способности и возможности выполнять требования этих договоров (контрактов) или заказов.</p> <p>В университете потребность в анализе требований потребителей, относящихся к образовательной услуге, возникает, в основном, в случае предоставления образовательной услуги на договорной основе. Договор на предоставление образовательной услуги может быть заключен между: вузом и студентом; вузом, студентом и предприятием. Договор может быть заключен на предоставление образовательной</p>	<p>соответствует</p>

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		услуги в соответствии с требованиями ГОС ВПО, ФГОС ВПО, а также возможна реализация дополнительных требований, в соответствии с согласованной со всеми договаривающимися сторонами процедурой.	
	7.2.3 Связь с потребителями	<p>В университете определены и функционируют меры по поддержанию связи с потребителями (обратная связь с потребителями).</p> <p>Университет периодически осуществляет обратную связь с потребителями (заинтересованными сторонами), с целью определения соответствия образовательной услуги их требованиям. Для определения соответствия образовательной услуги требованиям потребителей (студентов, родителей, выпускников и предприятий) используется социологический метод, например, анкета «Преподаватель глазами студента», «Оценка качества образования» и др.</p>	соответствует
	7.3 Проектирование и разработка	ФГОУ ВПО «Вятский государственный университет» осуществляет планирование и управление проектированием и	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		<p>разработкой услуги.</p> <p>Процесс проектирования и разработки в университете инициируется следующими факторами: необходимостью открытия нового направления (специальности), изменением требований ГОС ВПО, ФГОС ВПО, внесением предложений по улучшению основной образовательной программы (ООП). Ответственными за процесс проектирования и разработки в университете являются заведующие выпускающими кафедрами, которые работают во взаимодействии с деканами факультетов.</p>	
	<p>7.4 Закупки: 7.4.1 Процесс закупок</p>	<p>Разработать документированную процедуру «Управление отбором абитуриентов».</p> <p>В документированной процедуре должно быть представлено подробное описание хода деятельности, а также перечень документации, используемой для управления процессом отбора абитуриентов.</p>	соответствует
	<p>7.4.2 Информация по закупкам</p>	<p>Требования к закупаемой продукции (оценка и отбор абитуриентов) изложены в</p>	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		Правилах приема в университет и других организационно-правовых документах университета, регламентирующих оценку, отбор и зачисление абитуриентов.	
	7.4.3 Верификация закупленной продукции	Верификация (проверка) закупленной продукции осуществляется в процессе приема всех видов вступительных испытаний: олимпиада, централизованное тестирование, традиционные вступительные испытания, единый государственный экзамен (ЕГЭ).	соответствует
	7.5 Производство и обслуживание: 7.5.1 Управление производством и обслуживанием	В университете производство образовательной услуги представлено процессами реализации образовательных программ высшего профессионального образования, научной деятельности, деятельности по управлению инновационными проектами.	соответствует
	7.5.2 Валидация процессов производства и обслуживания	Разработать процедуру, подтверждающую все процессы производства и обслуживания, результаты которых нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерения, в соответствии с положением п. 7.5.2 ИСО 9001:2008.	Частично соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
	7.5.3 Идентификация и прослеживаемость	Идентификация и прослеживаемость в университете осуществляются путем обеспечения упорядоченности, однозначности и удобства восприятия; точности, достоверности и своевременности представления; единства потоков прослеживаемости, исключения разобшения и путей дублирования. Организация идентификации и прослеживаемости осуществляется во всех процессах оказания образовательной услуги.	соответствует
	7.5.4 Собственность потребителей	Университет проявляет заботу о собственности потребителя, пока она находится под управлением университета или используется ею.	соответствует
	7.5.5 Сохранение соответствия продукции	В университете сохраняется соответствие продукции в ходе внутренней обработки и поставки в место предполагаемого назначения. Это сохранение включает идентификацию, транспортировку, хранение и защиту	соответствует
	7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений	В университете управление устройствами для мониторинга и измерений <b>в образовательном процессе</b> заключается в управлении средствами проведения контрольных мероприятий. При определении соответствия	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		<p>образовательной услуги установленным требованиям используются экспертные методы.</p> <p>Образовательная услуга предоставляется университетом в соответствии с требованиями ГОС ВПО, ФГОС ВПО и других нормативных и нормативно- правовых документов; дополнительными требованиями потребителей. Измерение соответствия образовательной услуги осуществляется в процессе проведения контрольных мероприятий: контрольных работ, тестирования, экзаменов, зачетов, защиты курсовых работ (проектов), аттестации производственной практики, государственных экзаменов; защиты выпускной квалификационной работы. Средствами измерения (контроля соответствия) качества образовательной услуги являются: экзаменационные билеты, тесты, рейтинговая система оценок.</p>	
8	<b>Измерение, анализ и улучшение</b>		
8.1	Общие положения	В ФГОУ ВПО «Вятский государственный университет» для мониторинга и измерений	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		применяют тестовые, контрольные работы, срезы. Измерение и мониторинг осуществляется на основе разработанной системы показателей измерений. Мониторинг и измерение результата образовательного процесса осуществляется в соответствии с требованиями ГОС ВПО, ФГОС ВПО.	
	8.2 Мониторинг и измерение: 8.2.1 Удовлетворенность потребителей	В ФГОУ ВПО «Вятский государственный университет» проводится мониторинг информации, касающийся восприятия потребителями университета выполнения его требований, как одного из способов измерения работы СМКО. Установлены методы получения и использования этой информации.	соответствует
	8.2.2 Внутренние аудиты (проверки)	Разработать и внедрить документированную процедуру, определяющую процесс проведения внутренних аудитов через запланированные интервалы с целью установления того, что СМКО:  - соответствует запланированным мероприятиям, требованиям настоящего МС и требованиям к СМКО,	Не соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		разработанным университетом; – эффективно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.	
	8.2.3 Мониторинг и измерение процессов	Разработать и внедрить соответствующие методы мониторинга и, где это целесообразно, измерения процессов СМК, в соответствии с п.8.2.3 МС ИСО 9001:2008 (см. также п.4.1).	Не соответствует
	8.2.4 Мониторинг и измерение продукции (услуги)	В ФГОУ ВПО «Вятский государственный университет» осуществляется мониторинг и измерение характеристики оказываемой услуги на соответствующих стадиях с целью проверки соблюдения необходимых требований. Ведутся и сохраняются записи со свидетельствами соответствия критериям документации. Основные нормативные требования к образовательной услуге университета или уровню качества подготовки специалистов отражены в ГОС ВПО, ФГОС ВПО.	соответствует
	8.4 Анализ данных	Разработать и внедрить документированные процедуры управления: – несоответствующей	соответствует

№ п/п	Раздел МС ИСО 9001:2008	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует / не соответствует \ частично соответствует
		<p>продукцией;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– корректирующими действиями;</li> <li>– предупреждающими действиями -</li> </ul> <p>в соответствии с положениями п.п. 8.3, 8.5.2, 8.5.3 МС ИСО 9001:2008;</p> <p>Организовать ведение регулярных записей по результатам управления несоответствиями, корректирующими и предупреждающими действиями.</p>	

### **Заключение**

1. Деятельность университета в основном соответствует принципам менеджмента качества.
2. Университет способен выполнять требования потребителей, регламентов и собственные требования.
3. Отсутствуют документы и документированные процедуры, описывающие СМКО и её функционирование, которые необходимо разработать в ближайшее время.

### **Рекомендации**

#### **1. Внедрить процессный подход в деятельность ФГОУ ВПО «Вятский государственный университет»:**

- провести обучение процессному подходу работников университета;
- описать процессы и виды деятельности СМКО университета в соответствии с утвержденным реестром.

## **2. Разработать Систему менеджмента качества образования:**

- детализировать реестр процессов необходимых для СМКО, например
  - п.1.4 «Управление документами» рекомендуется разбить на следующие подпроцессы:
    - «Управление внутренними нормативными документами СМКО»
    - «Управление внешними нормативными и информационно-справочными документами»
    - «Управление организационными документами»
    - «Порядок ведения общего делопроизводства»
    - «Управление архивом»
- разработать измеримые Цели в области качества для соответствующих уровней (структурных подразделений университета);
- определить критерии и методы для обеспечения результативности СМКО.

## **3. Разработать документы и документированные процедуры, описывающие СМКО и её функционирование в ФГОУ ВПО «Вятский государственный университет»:**

- разработать документ «Руководство по качеству», соответствующий требованиям МС ИСО 9001:2008 п.4.2.2
- разработать следующие документированные процедуры по управлению документацией
- разработать документированную процедуру «Управление записями» (п.4.2.3 МС ИСО 9001:2008)
- разработать документированную процедуру «Управление несоответствующей продукцией» (п.8.3 МС ИСО 9001:2008)
- разработать документированную процедуру «Внутренний аудит СМКО»(п.8.2.2 МС ИСО 9001:2008)
- разработать документированную процедуру «Анализ СМКО со стороны руководства» (п.5.6 МС ИСО 9001:2008)
- разработать документ «Руководство по корректирующим действиям» (п.8.5.2 МС ИСО 9001:2008)

- разработать документ «Руководство по предупреждающим действиям» (п.8.5.3 МС ИСО 9001:2008).

## 2. Заключение о соответствии критериям ESG ENQA

№ п/п	Раздел стандартов ENQA	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
1	Политика и процедуры оценки качества	<p>1. Разработать и утвердить Политику вуза в области качества, соответствующую положениям ESG ENQA. Направления политики могут включать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– развитие системы качества на основе признанных моделей обеспечения качества образования, требований и рекомендаций стандартов ИСО серии 9000 и ENQA;</li> <li>– интеграция учебного процесса и современных научных исследований;</li> <li>– активное применение инновационных методов обучения и технологий оценки качества знаний обучающихся;</li> <li>– использование современных методов и инструментов менеджмента качества для совершенствования деятельности подразделений и процессов университета;</li> <li>– мотивация и поощрение</li> </ul>	частично соответствует

№ п/п	Раздел стандартов ENQA	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>преподавателей и сотрудников университета, которые демонстрируют мастерство, компетентность и преданность делу и др.</p> <p>2. Обеспечить доведение Политики в области качества до персонала и заинтересованных сторон, в т.ч. путем размещения на сайте вуза. Зарегистрировать свидетельства обсуждения проекта политики с подразделениями и студентами.</p> <p>3. При формировании Политики учитывать результаты обратной связи со студентами и заинтересованными сторонами.</p> <p>4. Сформировать современную систему качества (СМКО) как механизма гарантии качества в вузе. Разработать всю необходимую документацию СМКО.</p> <p>5. Внедрить метод самооценки деятельности</p>	

№ п/п	Раздел стандартов ENQA	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		вуза	
2	Утверждение, мониторинг и периодические проверки программ и квалификаций	<p>1. Разработать и утвердить официальные процедуры утверждения, периодической проверки и мониторинга образовательных программ университета.</p> <p>2. Усовершенствовать формат представления ожидаемых результатов обучения с включением информации о методах преподавания, преимуществах, местах предполагаемого трудоустройства и т.д.</p> <p>3. Разработать методики проверки текущих и остаточных знаний студентов.</p> <p>4. Усовершенствовать модульно-рейтинговые технологии обучения.</p> <p>5. Регламентировать процессы управления образовательными программами, их мониторинга и анализа.</p> <p>6. Сформировать механизм участия работодателей в разработке</p>	частично соответствует

№ п/п	Раздел стандартов ENQA	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>образовательных программ.</p> <p>7. Обеспечить участие студентов в процедурах гарантии качества, например, через Студенческий совет по качеству</p>	
3	Оценка студентов	<p>1. Развивать современные технологии контроля качества знаний студентов, систему внутривузовского тестирования, фонд оценочных средств</p> <p>2. Внедрить процедуру внутреннего аудита процедур, по которым оцениваются компетенции студентов.</p>	соответствует
4	Гарантия качества преподавательского состава	<p>1. Утвердить официальные процедуры управления персоналом, включая оценку качества ППС. Регламентировать данный процесс.</p> <p>2. Разработать кадровую стратегию вуза.</p> <p>3. Внедрить практику регулярного опроса студентов по вопросам качества образования.</p> <p>4. Обеспечить четкую взаимосвязь программы</p>	соответствует

№ п/п	Раздел стандартов ENQA	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		повышения квалификации ППС и программы стратегического развития вуза.	
5	Ресурсы обучения и поддержка студентов	<p>1. Обеспечить более полную информационную прозрачность содержания образовательных программ для заинтересованных стороны путем их размещения их на сайте вуза.</p> <p>2. Разработать процедуру мониторинга мнений студентов с определением сроков проведения исследования, методов, ответственных и результатов.</p> <p>3. Разработать процедуру внутреннего аудита с включением в нее оценку эффективности дополнительных услуг, предоставляемых студентам.</p> <p>4. Запустить мероприятия, направленные на улучшение образовательных услуг.</p>	соответствует
6	Информационные системы	1. Разработать и утвердить официальные процедуры	частично соответствует

№ п/п	Раздел стандартов ENQA	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>опроса студентов и работодателей на предмет выявления их требований и ожиданий к качеству образовательных программ.</p> <p>2. Наладить механизм использований результатов многочисленных видов анализа для принятия управленческих решений.</p> <p>3. Разработать ключевые показатели деятельности вуза с их декомпозицией на все уровни и структурные подразделения.</p>	
7	Общественная информация	<p>1. Информацию об образовательных программах вуза и компетенциях выпускников представить полнее.</p> <p>2. На официальном сайте полнее представить информацию о возможностях академической мобильности, траекториях обучения и других образовательных возможностях.</p> <p>3. Осуществлять</p>	соответствует

№ п/п	Раздел стандартов ENQA	Рекомендации и пояснения эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>систематический мониторинг достижений выпускников с формированием базы выдающихся выпускников.</p>	

### 3. Заключение о соответствии критериям модели совершенства EFQM

№ п/п	Критерии	Области, где можно ввести улучшения	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
1	«Лидерство»	<p>1. Эффективное развертывание стратегии развития (четкая декомпозиция стратегических целей по уровням и подразделениям вуза).</p> <p>2. Внедрение современной информационной системы управления университетом.</p> <p>3. Формирование современной системы СМКО и определение ответственного за систему (Представителя руководства по качеству). Привлечение руководителей разных уровней управления к процессу формирования СМКО. Каскадное обучение персонала вуза вопросам качества образования.</p> <p>4. Демонстрация реализации требований Стандартов и директив ENQA в системе обеспечения качества</p>	частично соответствует

№ п/п	Критерии	Области, где можно ввести улучшения	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		вуза. 5. Систематическое изучение и удовлетворение требований и ожиданий заинтересованных сторон.	
2	«Стратегия»	<p>1. Эффективное развертывание стратегии развития (четкая декомпозиция стратегических целей по уровням и подразделениям вуза).</p> <p>2. Систематический мониторинг трендов и индикаторов глобальной и региональной экономик, которые могут повлиять на деятельность университета. Определение изменений во внешней среде и учет их в сценариях университета.</p> <p>3. Эффективная реализация стратегии в процессы и проекты.</p> <p>4. Регулярное проведение самооценки по критериям признанных моделей качества и моделей совершенства (национальных и</p>	частично соответствует

№ п/п	Критерии	Области, где можно ввести улучшения	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>международных премий по качеству). Использование результатов самооценки для разработки и совершенствования стратегии вуза.</p> <p>5. Системный подход к предвидению и прогнозированию потребностей и ожиданий заинтересованных сторон университета.</p>	
3	«Персонал»	<p>1. Способность к гибкой адаптации организационной структуры университета для достижения поставленных целей.</p> <p>2. Эффективная кадровая политика и планирование привлечения талантливых преподавателей.</p> <p>3. Развитие компетенций ППС для обеспечения их мобильности и возможности работать в будущем.</p> <p>4. Повышение эффективности мотивации участия</p>	соответствует

№ п/п	Критерии	Области, где можно ввести улучшения	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>работников в инновационной деятельности.</p> <p>5. Обеспечение баланса интересов работы и жизни.</p>	
4	«Партнерство и ресурсы»	<p>1. Развитие стратегического партнерства вуза и обеспечение согласованной работы партнеров для достижения целей университета.</p> <p>2. Взаимодействие с заинтересованными сторонами вуза и использование их общих знаний для генерирования идей и инноваций, в т.ч. сетевое взаимодействие.</p> <p>3. Ориентация на долгосрочные цели для обеспечения конкурентоспособности университета.</p> <p>4. Развитие продуктового портфеля (образовательных, научных и инновационных услуг).</p> <p>5. Повышение эффективности</p>	соответствует

№ п/п	Критерии	Области, где можно ввести улучшения	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		использования всех видов ресурсов университета.	
5	«Процессы, продукция и услуги»	<p>1. Применение процессного управления при реализации стратегии университета.</p> <p>2. Использование данных о функционировании процессов и результатов бенчмаркинга для улучшений и инноваций.</p> <p>3. Развитие портфолио университета в соответствии с изменениями требований заинтересованных сторон.</p> <p>4. Определение будущих потребителей вуза и предвидение их требований и ожиданий.</p> <p>5. Системный менеджмент услуг вуза на всех стадиях их жизненного цикла.</p>	соответствует
6	«Результаты для потребителей»	<p>1. Вовлечение потребителей вуза (прежде всего, работодателей) в разработку образовательных программ.</p> <p>2.</p>	частично соответствует

№ п/п	Критерии	Области, где можно ввести улучшения	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>Совершенствование оценки качества образовательных услуг с участием потребителей вуза.</p> <p>3. Развитие механизма трансформации требований и ожиданий потребителей в конкретные характеристики услуг вуза.</p> <p>4. Расширение линейки услуг вуза для потребителей.</p> <p>5. Развитие системы управления взаимоотношений с потребителями, в т.ч. с зарубежными.</p>	
7	«Результаты для персонала»	<p>1. Оценка эффективности мотивации персонала и наделения полномочиями.</p> <p>2. Формирование современной системы управления знаниями.</p> <p>3. Развитие компетенций персонала для работы в глобальной среде.</p> <p>4. Повышение</p>	соответствует

№ п/п	Критерии	Области, где можно ввести улучшения	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>ответственности персонала за результаты своей деятельности.</p> <p>5. Стимулирование развития лидеров в разных областях.</p>	
8	«Результаты общества» для	<p>1. Системный мониторинг восприятия вуза на международном, национальном и региональном уровнях.</p> <p>2. Вхождение вуза с инновациями в региональные сектора экономики и инициирование создания новых кластеров.</p> <p>3. Повышение роли вуза в регионе как центра новых социальных проектов и инициатив.</p> <p>4. Повышение конкурентоспособности вуза на национальном и международном уровнях.</p> <p>5. Эффективная работа с имиджем и брендом вуза.</p>	соответствует
9	«Бизнес результаты»	<p>1. Эффективное управление потенциалом университета.</p> <p>2. Увеличение объемов и</p>	частично соответствует

№ п/п	Критерии	Области, где можно ввести улучшения	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>результативности научно-исследовательской и инновационной деятельности.</p> <p>3. Совершенствование системы международного сотрудничества, увеличение числа студентов из дальнего зарубежья и открытие новых рынков образовательных услуг (Европейские страны, Америка, <u>Индонезия</u>, Китай).</p> <p>4. Повышение уровня и качества публикационной активности ППС университета.</p> <p>5. Совершенствование управления нематериальными активами.</p>	

**Глобальные тенденции, которые необходимо учитывать вузу:**

1. Рост числа участников мирового рынка высшего образования.
2. Признание правительствами большинства стран ключевой роли университетов в производстве знаний, обеспечивающих конкурентоспособность и рост национальных экономик.

3. Растущая конкуренция за абитуриента на международном уровне.
4. Расширение числа альтернатив для студентов.
5. Глобализация финансовых и других рисков.
6. Усиление влияния мнения заинтересованных сторон на имидж вуза.
7. Ускорение изменений в рыночной среде.

#### 4. Заключение о соответствии вуза критериям EFQUEL

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
1	Стратегия вуза и e-learning	<p>1. Завершение разработки стратегического документа в области e-learning и подготовка соответствующего пакета руководящих, методических документов и регламентов.</p> <p>2. Формирование четкой организационной структуры управления системой e-learning, определение целей, задач, функций, полномочий и ответственности данной системы. Определение показателей для мониторинга.</p> <p>3. Подготовка процедур для обеспечения прозрачности технологий, методов, инструментов и</p>	частично соответствует

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>результатов e-learning для обучающихся и академического сообщества.</p> <p>4. Разработка системы стимулирования для ППС в части внедрения в практику обучения технологий электронного образования.</p> <p>5. Подготовка предложений в области электронного образования для субъектов внешней среды.</p>	
2	Приверженность инновациям	<p>1. Проведение исследований на предмет выбора вузом современных методов электронного образования, эффективных с точки зрения социальной привлекательности и приемлемых затрат.</p> <p>2. Разработка процедуры внедрения инноваций в образовательный</p>	соответствует

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>процесс (учебные планы, программы дисциплин, модули, курсы и т.д.).</p> <p>3.Формирование системы поддержки (обучение, коммуникации, мониторинг и т.д.) процесса постоянного совершенствования электронного обучения (курсов, их содержания, методов и технологий).</p> <p>4. Обеспечение разработки и наполнение содержания курсов с доступом через on-line, продвижение курсов для новых слушателей.</p> <p>5.Формирование политики в области интеллектуальной собственности, используемой в электронном образовании.</p>	
3	Открытость для общества	1.Формирование программы вовлечения	частично соответствует

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>преподавателей вуза в систему электронного образования.</p> <p>Сотрудничество с партнерами в данной области за пределами университета.</p> <p>2.</p> <p>Систематический анализ потребностей рынка образовательных услуг в услугах в формате электронного образования.</p> <p>3. Обеспечение стыковки между потребностями рынка и стратегией университета в области электронного образования.</p> <p>4. Разработка системы кредитов (ICTS) для образовательного процесса в рамках электронного обучения.</p> <p>5. Формирование корпоративной социальной</p>	

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		ответственности в области электронного образования.	
4	Ресурсы для обучения	<p>1. Формирование системы управления образовательными ресурсами и мониторинг качества ресурсов для обучения с точки зрения лучших практик.</p> <p>2. Развитие электронной библиотеки университета.</p> <p>3. Обеспечение простоты доступа, поиска и использования электронных образовательных ресурсов. Создание электронных ресурсов в соответствии с международными стандартами.</p> <p>4. Определение метрик использования ресурсов слушателями, регулярный анализ использования</p>	частично соответствует

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>образовательных ресурсов.</p> <p>5. Бюджетирование функционирования системы образовательных ресурсов.</p>	
5	Студенты	<p>1. Обеспечение доступа административных регламентов электронного образования для студентов. Формирование современной интрасети для электронного обучения.</p> <p>2. Описание курсов, предлагаемых студентам, в соответствии с международной практикой с акцентом на результаты.</p> <p>3. Подготовка регламента по объективной оценке учебных достижений студентов (возможно на основе балльно-</p>	соответствует

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>рейтинговой системы).</p> <p>4.Формирование и совершенствование системы индивидуальной поддержки студентов в контексте выбора траекторий обучения, технической, методической, организационной и иной поддержки (тьюторы). Подготовка специального руководства (guideline) для слушателей.</p> <p>5Формирование конкурентоспособной цены на покрытие расходов за обучение.</p>	
6	Персонал	<p>1. Разработка руководств (Guidelines) для ППС по созданию курсов в системе электронного обучения.</p> <p>2. Обеспечение полной организационной,</p>	соответствует

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>технической, методической и иной поддержки преподавателей, работающих в системе электронного образования.</p> <p>3. Дальнейшее обучение ППС технологиям электронного обучения.</p> <p>4. Создание системы стимулирования для ППС.</p> <p>5. Формирование сервисов для поддержки ППС (форум, семинары, кабинет для демонстрации процесса электронного обучения и др.)</p>	
7	Технологии и оснащение	<p>1. Тестирование баз данных, сетей, сайтов, обеспечивающих процесс электронного обучения с точки зрения доступности, простоты, отсутствия проблем и ошибок.</p> <p>2. Обновление</p>	соответствует

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>оборудования и систем, обеспечивающих процесс электронного обучения.</p> <p>3. Обеспечение наличия ресурсов разного формата (видео, графика, мультимедиа) для доступа слушателей.</p> <p>4. Обеспечение защиты персональных данных в системе электронного обучения.</p> <p>5. Внедрение образцов из лучших практик (Bestpractices).</p>	
8	Качество предложения	<p>1. Формирование современного и гибкого предложения услуг электронного обучения с учетом специфических потребностей разных групп потребителей.</p> <p>2. Разработка комплекса маркетинга для продвижения услуг на рынке.</p> <p>3. Описание</p>	соответствует

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>программ и курсов на привлекательном языке (процесс обучения, компетенции, карьерные перспективы и т.д.).</p> <p>4. Дальнейшее совершенствование системы коммуникаций между студентами, преподавателями и другими категориями заинтересованных сторон.</p> <p>5. Изучение требований разных групп к результатам и процессу обучения</p>	
9	Оценка обучения	<p>1. Разработка стандарта по оценке компетенций слушателей, в т.ч. по самооценке (тестированию) своего прогресса.</p> <p>2. Проведение постоянного аудита системы оценки слушателей в рамках электронного образования.</p> <p>3. Разработка и</p>	частично соответствует

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>внедрение системы антиплагиата.</p> <p>4.Формирование подсистемы обратной связи от слушателей.</p> <p>5. Совершенствование процедуры апелляций и жалоб со стороны слушателей</p>	
10	Развитие персонала	<p>1. Самооценка преподавателями собственных компетенций и возможностей работы в электронной среде.</p> <p>2. Обеспечение доступа преподавателей к сервисам обучения, тренинга, а также материалам, используемым в рамках электронного обучения.</p> <p>3. Опрос преподавателей на предмет выявления их потребностей в развитии.</p> <p>4. Создание регламента по созданию</p>	частично соответствует

№ п/п	Критерии	Рекомендации эксперта	Соответствует/ не соответствует \ частично соответствует
		<p>электронных курсов, включая формализацию ответственности за качество работы ППС.</p> <p>5. Обеспечение возможностей ППС использовать лучшие мировые практики в области электронного образования, т.ч. путем участия в конференциях и семинарах за рубежом.</p>	