

	Министерство образования, культуры и исследований Республики Молдова		
	Тараклийский государственный университет имени Григория Цамблака		
	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА		
	Руководство по качеству в ТГУ	СМК-№ 27	Ред.02

УТВЕРЖДЕНО
на заседании Сената ТГУ
(протокол № 14 от 14.08.2020 г.)



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

в Тараклийском государственном университете имени Григория Цамблака

Тараклия, 2020 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ	3
1.1	Правовая основа деятельности Тараклийского государственного университета:.....	4
1.2	Профиль и структура ТГУ	5
1.2.1	Структура Тараклийского государственного университета включает:	6
2	НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ	8
3	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	10
4	МИССИЯ. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ И ПРИОРИТЕТЫ. ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА	15
5	СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	16
5.1	Внедрение системы менеджмента качества.....	16
5.2	Система процессов обеспечения качества	18
5.3	Руководство по качеству.....	19
5.4	Система контроля качества	19
5.5	Система анализа и принятия решений.....	21
6	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА	22
6.1	Обязательства руководства.....	22
6.1.1	Ориентации на потребителей	23
6.1.2	Планирование развития и совершенствования СМК.....	24
6.1.3	Распределение полномочий и ответственности	25
6.1.4	Внутреннее информирование.....	26
6.2	Стратегическое развитие ТГУ.....	27
7	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО АНАЛИЗУ И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА	27
7.1	Анализ данных	27
7.2	Улучшение качества.....	28

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ ОБ УНИВЕРСИТЕТЕ

Тараклийский государственный университет имени Григория Цамблака имени Григория Цамблака функционирует как государственное публичное учреждение высшего образования со статусом университетской автономии. ТГУ является юридическим лицом, логотип и печать со своим полным наименованием и изображением герба Республики Молдова.

Юридический адрес: Тараклийского государственного университета имени Григория Цамблака: РМ, МД 7400, г.Тараклия, ул.Мира,9

Контактный телефон/факс: 0 294 24-9-06, 21-4-30

Официальный сайт: www.tdu-tar.md

Электронная почта : infotdumd@gmail.com

Тараклийский государственный университет имени Григория Цамблака осуществляет свою деятельность в соответствии с Конституцией Республики Молдова, Кодексом об образовании № 152 от 17.07. 2014 года, Постановлением Правительства Республики Молдова № 983 от 22.12.2012 года «О порядке функционирования государственных высших учебных заведений в условиях финансовой автономии», Уставом публичного учреждения ТГУ, зарегистрированным за № 5977 от 16.01.2013 года. Министерством юстиции Республики Молдова и Хартией университета, утвержденным Сенатом университета (протокол № 7 от 26.03.2015 года).

Тараклийский государственный университет создан на основании Указа Президента Республики Молдова № 1762-III от 31.03.2004 г. путем реорганизации Тараклийского педагогического колледжа имени святых Кирилла и Мефодия и изменений согласно Указу Президента Республики Молдова от 15.05.2004 г. № 1814 – III Постановлением Правительства Республики Молдова № 200 от 11.03.2009 года Тараклийскому государственному университету присвоено имя Григория Цамблака.

Учредителем ТГУ является Министерство образования, культуры и исследований Республики Молдова.

Тараклийский университет – это единственный университет среди болгарских общностей в Республике Молдова. Функционирование университета является ключом сохранения национальной идентичности болгар Молдовы. Университет является центром изучения болгаристики в Молдове: истории, культуры, фольклора, литературы языка болгарской диаспоры республики, изучение исторических связей народов Молдовы и Болгарии

Приоритетная задача университета является подготовка специалистов в соответствии с потребностями южного региона страны, владеющих государственным румынским, родным болгарским и одним из иностранных языков.

Стратегический план развития университета является концептуальным документом, определяющим перспективу развития вуза, профиль, в котором осуществляется подготовка специалистов с соответствующими компетенциями и квалификацией, позволяющие быть конкурентными, отвечающие требованиям рынка труда.

Концепция стратегического развития Тараклийского государственного университета предусматривает развитие, совершенствование приоритетных направлений в образовательной, научной, хозяйственной, финансовой, управленческой и кадровой деятельности в условиях университетской автономии.

Организация и деятельность ТГУ, а также образовательный процесс регламентируется как действующим законодательством Республики Молдова, так и внутренними нормативными документами.

1.1 Правовая основа деятельности Тараклийского государственного университета:

- Регистрационное свидетельство, выданное государственной регистрационной палатой при министерстве юстиции Республики Молдовы 17.01.2013 года, фискальный код 1010603000214;

- Выписка из Государственного регистра за № 5977 от 16 января 2013 года;
- Кодекс об образовании Республики Молдова № 152 от 17 июля 2014 года;
- Хартия университета, утвержденная Министром просвещения JS - 10 от 11.05.2015 года;
- Устав публичного учреждения Тараклийского государственного университета имени Григория Цамблака, зарегистрированный Министерством юстиции за № 3977 от 16.01.2013 года;

1.2 Профиль и структура ТГУ

Тараклийский государственный университет – высшее учебное заведение, которое осуществляет подготовку специалистов высшего образования по 6 уровню МСКО – 1 цикл – лиценциатура. Подготовка молодых специалистов в ТГУ осуществляется по следующим *общим направлениям*:

011 Педагогические науки.

Направления профессиональной подготовки:

0114 Образование и подготовка преподавателей.

011 Педагогические науки.

Специальности:

0114.08 Языки и литература:

0114.09 /0114.08 - Болгарский и румынский язык и литература

0114.09 /0114.10 - Болгарский и английский язык и литература

0114.11 История

0114.12 Музыка

0112.1/0114.08 Дошкольная педагогика, румынский язык и литература

0113.1 Педагогика начального образования

1.2.1 Структура Тараклийского государственного университета включает:

1. Совет по стратегическому институциональному развитию, утвержденный приказом министра Просвещения Республики Молдова №783 от 29 июля 2015 года. ССИР является руководящим органом, наделенным рядом полномочий, указанные в Кодексе об образовании, ст.104.

2. Сенат университета осуществляет общее руководство деятельностью ТГУ, в который входят руководители структурных подразделений, представители научно-дидактических кадров, представители профсоюза и студенчества (ст.103 Кодекса об образовании, Регламент Сената ТГУ (протокол №7 от 23 декабря 2009 года).

3. Ректор университета – конференциар, доктор педагогики Пасларь Мария Лазаревна, была выбрана общим собранием штатных педагогических работников и представителей студентов в Сенате, протокол ССИР №7 от 19 октября 2015 года и утверждена приказом Министра Просвещения Республики Молдова №277 от 10 ноября 2015 года. Ректор университета осуществляет текущее руководство деятельностью вуза.

4. Проректор по учебной деятельности осуществляет общее руководство учебно-дидактической деятельностью университета.

5. Проректор по научной деятельности осуществляет общее руководство научной деятельностью университета, контроль научной деятельностью профессорско-преподавательского состава кафедр и студентов.

6. Проректор по административно-хозяйственной деятельности организует руководство работой хозяйственной службы университета, следит за обеспечением необходимых санитарно-гигиенических условий университета, проводит мероприятия по улучшению материально-бытовых условий студентов.

7. Учебный отдел осуществляет организацию и контроль учебного процесса в университете.

8. Кафедры университета:

– кафедра филологии и истории ;

– кафедра педагогики

Кафедры функционируют на основании Регламента о кафедре университета, осуществляют учебную, методическую и научную деятельность по специальностям.

9. Приемная комиссия – орган, осуществляющий процесс приема абитуриентов в университет и действующий на основании Регламента по организации приема в вузы Республики Молдова (1 цикл-лиценциат).

10. Отдел человеческих ресурсов оформляет прием и увольнение работников университета, формирует и ведет их личные дела, заполняет, ведет учет трудовых книжек, участвует в разработке перспективных и годовых планов по труду.

11. Планово-экономическая служба выполняет работ по осуществлению экономической деятельности университета, направленной на повышение эффективности и рентабельности вуза.

12. Библиотека университета организует работу по обеспечению подразделений университета, читателей библиотеки литературой в соответствии с информационными потребностями вуза.

13. Краеведческий музей содействует патриотическому и нравственному воспитанию, приобщает студентов к изучению истории родного края, формирует у студентов устойчивый интерес к прошлому, событиям истории южного региона Молдовы.

14. Музей истории университета знакомит студентов и посетителей музея с историей создания и развития университета.

15. Информационный центр Европы и Болгарии представляет информацию о странах Европейского союза, об их экономическом, культурно-образовательном потенциале.

16. Студенческий Совет организует системную работу и проводит мероприятия по приоритетным направлениям общественной жизни вуза, осуществляет молодежную политику, содействует повышению эффективности учебного процесса и представляет интересы студентов на университетском уровне.

2 НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

В своей деятельности Тараклийский государственный университет руководствуется действующим законодательством, включая, прежде всего, следующие документы:

- Перечнем направлений профессиональной подготовки специальностей в высшем образовании (Постановление Правительства 482 от 28.06.2017).
- План-кадру по высшему образованию (I цикл-лиценциат, II цикл – магистратура, интегрированное высшее образование, приказ МЕСС № 120 от 10 февраля 2020 года.
- Руководство по использованию ECTS.
- Гид по внедрению национальной системы накопления и перевода кредитов.
- Руководство по осуществлению национальной кредитной системы обучения, утверждённое приказом Министра образования, молодежи и спорта за № 140 от 25.02.2006 года.
- Регламент по организации выпускных экзаменов на степень лиценциата, утвержденный приказом министра Просвещения РМ №1047 от 29.10.2015 года.

- Регламент по организации учебного процесса в ТГУ (Протокол Сената № 5 от 25.02.2020).
- Регламент по организации и проведению приёма в высшие учебные заведения РМ (цикл I), утвержденный приказом МЕСС
- Постановление Правительства РМ № 983 от 22.12.2012 года о порядке функционирования высших учебных заведений в условиях финансовой автономии.
- Постановление Правительства РМ № 195 от 13.03.2013 года об условиях оплаты труда работников государственных высших учебных заведений, действующих в условиях финансовой автономии.
- Положение об условиях занятия бюджетных мест в государственных высших учебных заведениях Республики Молдова, утвержденное приказом министра Просвещения Республики Молдова № 748 от 12 июля 2013.
- Регламент по нормированию научно - дидактической деятельности в высших учебных заведениях, утвержденный Коллегией Министерства просвещения РМ №1.1 от 22 марта 2016 года.
 - Нормативные документы Тараклийского государственного университета (Хартия, решения Сената, приказы ректора, регламенты, положения, решения административного совета и другие документы по организации внутренней деятельности ВУЗа).
 - Регламент по системе менеджмента качества (Протокол Сената №3 от 28.12.2018 г.)
 - Положение об отделе качества образования (Протокол Сената №3 от 28.12.2018 г.).
 - Положение о внутривузовском контроле качества учебного процесса (Протокол Сената №3 от 28.12.2018 г.).
 - Должностная инструкция методиста по качеству образования (Протокол

Сената №6 от 12.02.12 г.).

- Положение о Совете по качеству образования (Протокол Сената №3 от 28.12.2018 г.).

3 ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Аккредитация (в образовании) – процесс внешней оценки качества программы образования и/или образовательного учреждения, в результате которого выдается акт, посредством которого учреждению предоставляется право организовывать учебный процесс и прием на учебу, экзамены по завершении учебы, а также право выдавать дипломы, сертификаты и другие признанные Министерством просвещения документы об образовании.

Авторизация на временное функционирование (в образовании) – документ о создании образовательного учреждения, который дает право организовывать учебный процесс и прием на учебу.

Критерий оценки – уровень эффективности, с помощью которого может быть рассмотрена возможность достижения определенных целей и/или стандартов. Критерии относятся к каждому из установленных стандартов аккредитации и представляют фундаментальные аспекты организации и функционирования образовательной программы и образовательного учреждения. Каждому критерию соответствует набор показателей эффективности и стандартов оценки.

Внутренняя оценка/самооценка качества образования – процесс, осуществляемый институциональными структурами, ответственными за обеспечение качества, на основе институционального положения, в соответствии с национальными базовыми стандартами; который состоит в систематическом сборе данных об образовательном/ научно-исследовательском/художественно-творческом процессе, анкетировании персонала, студентов, выпускников, работодателей и других заинтересованных сторон, отражении результатов и эффективности

деятельности педагогических, научных работников и других субъектов, участвующих в работе образовательного учреждения, и заканчивается составлением Отчета о самооценке.

Внешняя оценка качества образования – комплексный процесс анализа качества образовательной программы, предлагаемой образовательным учреждением или качества образовательного/научно-исследовательского/художественно-творческого процесса образовательного учреждения, а также предоставление рекомендаций по совершенствованию качества. Внешняя оценка качества образования осуществляется на основе анализа Отчета о самооценке образовательной программы/учреждения и оценивающих проверок экспертов Агентства или других учреждений внешней оценки качества, зарегистрированных в Европейском реестре по обеспечению качества в высшем образовании (EQAR).

Показатель эффективности (достижений) – инструмент измерения, который указывает характеристики конкретного критерия для оценки качества образовательной программы и деятельности образовательного учреждения. Проявление и уровень реализации каждого показателя эффективности выражается стандартами оценки. Минимальный уровень показателей соответствует требованиям обязательного минимального стандарта оценки. Максимальные уровни соответствуют национальным базовым стандартам, являются необязательными и позволяют иерархически дифференцировать качество образовательного/научно-исследовательского/художественно-творческого процесса в образовательных учреждениях.

Управление (менеджмент) качеством образования – совокупность мероприятий, утверждаемых регулярно на институциональном или национальном уровне, в целях обеспечения качества образования. Управление качеством охватывает всю деятельность, которая обеспечивает реализацию политики, целей и

обязанностей, связанных с качеством, и реализуется через планирование, контроль и обеспечение качества, а также посредством механизмов по непрерывному улучшению качества образования.

Результаты обучения/образовательные цели – общие компетенции, необходимые/требуемые выпускникам образовательных программ по каждому циклу обучения и направлению профессиональной подготовки в соответствии с Европейской рамкой квалификаций (EQF) и Национальной рамкой квалификаций (CNC).

Образовательная программа/программа профессиональной подготовки/программа непрерывного образования взрослых – совокупность действий по планированию, организации, управлению и реализации преподавания, обучения, научного исследования, художественного творчества и оценивания, которые обеспечивают подготовку в академической или профессиональной сфере, в соответствии с действующей нормативно-правовой базой и ведут к получению квалификации, сертифицированной уполномоченной организацией.

Образовательный процесс – процесс формирования у обучаемых нового уровня теоретических знаний, практических умений, навыков, компетенций, осуществляемый путем организации активной познавательной деятельности обучающихся.

Образовательный стандарт – документ, устанавливающий уровень требований и условий различных этапов образовательного процесса и взаимосвязь между этими этапами, такими как входные данные, процессы и выходные данные.

Стандарт оценки – инструмент измерения, связанный (ассоциированный) с показателем эффективности, отражающий потребности/требования, предъявляемые к качеству образовательной программы и деятельности образовательного учреждения, и позволяющий определить уровень выполнения этих требований. Стандарт оценки описывает (количественно и/или качественно), с определенным

уровнем детализации, характеристики требований и условий, которые должны быть выполнены, и обеспечивает основу для выводов оценки. Существуют три вида стандартов оценки: *измеряемые* (измеряются в процентах или собственных единицах: количестве публикаций, квадратных метрах и т.д.); *атрибутивные двухвалентные* (оцениваются посредством «Да/Нет») и *атрибутивные многовалентные* (оцениваются посредством уровней качества). Каждый стандарт оценки соответствует числовому значению (величине) в диапазоне от 0 до 1.

Обязательный минимальный стандарт оценки – требования/условия, предъявляемые к качеству образовательной программы и деятельности образовательного учреждения, связанные с показателем эффективности. Обязательный минимальный стандарт оценки отражает обязательный минимальный и приемлемый уровень, необходимый для авторизации или аккредитации образовательной программы/учреждения, и определяется национальными нормативно-правовыми актами или международной практикой в данной области.

Контроль качества (знаний, умений, навыков, компетенций): 1) методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству; 2) определение достигнутого уровня знаний или выявление разницы между реальным и запланированным уровнем освоения учебной программы студентами.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причин существующего несоответствия, дефекта или другой обнаруженной нежелательной ситуации с тем, чтобы предотвратить их повторное возникновение.

Оценка качества образования – 1) все виды деятельности, направленные на создание уверенности, что требования к качеству образования будут выполнены. К данному виду деятельности относится деятельность самого университета, заинтересованных сторон и третьей стороны по самооценке и оценке СМК ТГУ, лицензированию, аттестации и аккредитации, а также проведение внутренних и внешних аудитов.

Планирование качества – деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования.

Политика в области качества – общие намерения и направления деятельности ТГУ в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

Постоянное улучшение – повторяющаяся деятельность по улучшению способности выполнения требований.

Потребители ТГУ внешние – внешние потребители ТГУ, в число которых входят организации-работодатели, государство, в т.ч. в лице Министерство Образования, культуры и исследований Республики Молдовы, общество в целом и другие заинтересованные стороны. **Потребители ТГУ внутренние** – студенты и их семьи, профессорско-преподавательский состав, персонал ТГУ.

Руководство по качеству – документ, определяющий систему менеджмента качества ТГУ.

Система менеджмента качества ТГУ – СМК университета – система для разработки политики и целей гарантий качества и достижения этих целей в ТГУ.

Требования к качеству – выражение отдельных потребностей или их перевод в набор количественно или качественно установленных требований к характеристикам объекта, чтобы дать возможность их реализации и проверки.

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Цели в области качества – то, чего добиваются или к чему стремится ТГУ в области качества.

4 МИССИЯ. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ И ПРИОРИТЕТЫ. ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

В условиях роли университетов как заведений, обеспечивающих условия социально-экономического и культурного прогресса европейской цивилизации, проблема качества образования становится приоритетной для европейского общества. основополагающей задачей перед вузом становится создание механизмов, обеспечивающих качество оказываемых образовательных услуг.

Особую актуальность приобретают вопросы формирования системы обеспечения качества профессиональной подготовки.

Качество профессиональной подготовки специалиста в условиях вуза необходимо рассматривать, как способность образовательной системы удовлетворить, с одной стороны, потребности рынка труда в специалистах соответствующей квалификации, с другой стороны – потребности личности в получении конкурентоспособных знаний.

Миссия вуза заключается в воспитании и развитии социально и профессионально мыслящих специалистов, способных пополнить и повысить интеллектуальный потенциал Республики Молдова на основе оптимального сочетания фундаментального университетского образования с практико-ориентированной профильной подготовкой с учетом требований времени.

Политика вуза в области качества направлена на:

- обеспечение клиентов услугами на уровне требований рынков образования и интеллектуального труда;
- непрерывное повышение качества услуг на основе эффективной внешней обратной связи с выпускниками, обществом и государством, внутренней обратной связи со студентами и сотрудниками, адаптации к личностным характеристикам сотрудников и студентов, включения механизмов их саморазвития и самореализации.

Приоритетами вуза являются:

- 1) удовлетворение потребителя высоким качеством образовательных услуг;
- 2) компетентность профессорско-преподавательского состава, высокое качество учебно-вспомогательного персонала;
- 3) здоровье и безопасность студентов и сотрудников ВУЗа, создание условий для их саморазвития и реализации творческого потенциала.

5 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

5.1 Внедрение системы менеджмента качества

Фундаментальной задачей руководства университета в области качества является внедрение системы менеджмента качества, основанной на политике ВУЗа, его организационной структуре и документации, которая позволяет проводить мониторинг, оценивание и непрерывное улучшение качества.

Для этого руководство ТГУ:

- предоставляет человеческие ресурсы и необходимые материалы для внедрения СМК;
- назначает представителя руководства, ответственного за внедрение СМК;
- периодически анализирует стадии внедрения и решает коррективные мероприятия.

Для достижения данных целей в ТГУ проводятся следующие мероприятия:

- разработка документов СМК в том числе и Руководство по качеству;
- идентификация, определение и анализ главных функций деятельности университета для определения критериев качества результатов и обеспечения методов контроля и непрерывного улучшения качества образования;
- введение и применение периодического оценивания индивидуального вклада каждого сотрудника ТГУ, повышение ответственности всего персонала университета.

Основные элементы организационной структуры СМК в ТГУ:

- Совет качества (на университетском уровне);
- отдел качества;
- уполномоченные (ответственные за качество) – на уровне кафедры.

На университетском уровне обозначены следующие ответственные по СМК:

- руководство СМК на уровне университета осуществляет ректор, который определяет стратегию, политику, задачи и приоритеты в области качества, следит за их применением в университете, предоставляет и проверяет использование ресурсов СМК;
- проректоры руководят и отвечают за проектирование, внедрение и улучшение СМК в подразделениях, за которые несут ответственность. Они проверяют использование ресурсов данных подразделений;
- отдел качества представляет собой функциональную структуру СМК на уровне университета с минимальными человеческими ресурсами, необходимыми для проектирования, внедрения и поддержки СМК. Отдел разрабатывает Положение по их функционированию.

На уровне кафедры – ответственные по СМК.

- заведующий кафедрой несет ответственность за качество всех процессов (учебный процесс, процесс исследования, организация и внешние отношения);
- заведующий кафедрой назначает ответственного по качеству. На уровне кафедры он осуществляет контроль за достижением основных целей и выполнением задач по качеству, за обучением персонала, за планированием и проведением внутреннего аудита и индивидуальных проверок;
- заведующий кафедрой может назначить, в случае необходимости, ответственного за качество по каждой специальности. Он отвечает за качество всего учебного процесса в рамках специальности.

5.2 Система процессов обеспечения качества

Состав процессов системы качества определяется на основании:

- анализа требований потребителей;
- стратегии и политики университета в области качества, вытекающей из требований потребителей;
- целей в области качества, определенных по направлениям стратегии и политики в области качества.

При развертывании стратегии, определении политики и целей в области качества и процессов для их реализации, используются соответствующие инструменты стратегического менеджмента и менеджмента качества. В университете *реализуются процессы и виды деятельности* системы менеджмента качества:

- Подготовка специалистов на первой ступени высшего образования – лицензиат.
- Научная деятельность.
- Международная деятельность.
- Проектирование образовательных программ.
- Планирование образовательных процессов при подготовке специалистов с высшим образованием.
- Прием в университет.
- Распределение и содействие в трудоустройстве выпускников.
- Кадровое обеспечение.
- Учебно-методическое обеспечение.
- Редакционно-издательская деятельность.
- Библиотечное и информационное обеспечение.
- Материально-техническое обеспечение.
- Финансовое обеспечение.
- Управление инфраструктурой.
- Обеспечение безопасности жизнедеятельности.

- Социальная поддержка студентов и сотрудников.
- Управление документацией.
- Оценка удовлетворенности потребителей.
- Внутренний аудит.
- Мониторинг и измерение процессов.
- Мониторинг и оценка студентов.

5.3 Руководство по качеству

Руководство по качеству является основным документом системы качества университета, определяющим область применения системы качества, стандарты университета и документированные процедуры СМК, описание взаимодействия процессов системы качества. В **Руководстве по качеству** приведена Миссия, Политика и Цели в области качества ТГУ. Оригинал Руководства по качеству изготавливается и утверждается в двух экземплярах, один из которых хранится у представителя руководства по качеству, другой – в отделе качества университета.

5.4 Система контроля качества

Контроль качества – это совокупность процедур, включающих запланированные действия, методы и средства контроля состояния ресурсов, процессов и их результатов. Он охватывает и средства измерения, что в условиях университета означает, в первую очередь, методические средства, обеспечивающие контроль качества усвоения компетенций студентами. Система контроля качества деятельности университета является составляющей СМК университета и самостоятельно функционирующей системой. Целью контроля качества является информационно-методическое обеспечение процесса управления качеством подго-

товки квалифицированных специалистов, конкурентоспособных в условиях современной экономики. Достижение данной цели осуществляется по основным направлениям:

- мониторинг и измерение процессов образовательной деятельности;
- мониторинг и оценка студентов и преподавателей;
- внутренние аудиты;
- управление средствами для мониторинга и измерений;
- мониторинг удовлетворенности потребителей.

Результаты контроля качества являются входными данными для проведения анализа СМК со стороны высшего руководства. На основании результатов анализа осуществляется управление несоответствиями, определяются корректирующие и предупреждающие действия, планируется постоянное улучшение качества процессов и процедур СМК.

Перечень объектов мониторинга:

- руководящие структуры;
- кафедры;
- отделы;
- научно-педагогический персонал;
- учебно-вспомогательный персонал;
- абитуриенты;
- студенты;
- выпускники;
- работодатели.

Мониторинг учебного процесса осуществляется при выполнении следующих мероприятий: контроль выполнения расписания учебных занятий; контроль качества усвоения учебного материала студентами; контроль качества учебно-методических материалов; контроль обеспеченности учебного процесса учебно-методическими материалами и средствами обучения; контроль качества работы

отделов, обеспечивающих учебный процесс; регистрация жалоб и предложений студентов и преподавателей, возникающих в учебном процессе; сбор и анализ информации о соответствии качества учебного процесса требованиям от студентов; сбор и анализ информации о соответствии качества обеспечиваемого образования требованиям производства от заинтересованных органов управления, предприятий, выпускников.

Измерение соответствия образовательной деятельности требованиям законодательных актов осуществляется университетом в процессе: текущей аттестации студентов, при проведении экзаменов; защиты курсовых работ; защиты отчетов по практике; экзаменов лицензиат; защиты дипломной работы.

5.5 Система анализа и принятия решений

Для обеспечения качества основных видов деятельности университета руководством разработана система анализа и принятия решений. Планируются следующие основные мероприятия:

- Подведение итогов работы университета за прошедший учебный год и задачи на новый учебный (1 раз в год на заседании Сената).
- Анализ итогов сессии на заседании Сената университета (2 раза в год).
- Анализ итогов научной деятельности (1 раз в год).
- Анализ результатов финансово-хозяйственной деятельности университета (1 раз в год).
- Анализ итогов работы и комплексной проверки кафедр и подразделений (1 раз в 2 года).
- Анализ результатов аудитов на заседании Сената (1 раз в год).
- Анализ результатов самооценки на заседании Сената университета (1 раз в год).

- Анализ результатов деятельности Отдела качества университета на заседании Сената университета (1 раз в год).

- Анализ результатов воспитательной работы университета на заседании Сената университета (1 раз в год).

- Анализ результатов работы кураторов учебных групп на заседании Сената университета (1 раз в год).

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

6.1 Обязательства руководства

В область ответственности руководства ТГУ входят следующие аспекты, связанные с гарантией качества в высшем образовании:

- развитие качества, признания его важности и необходимости предоставления потребителям гарантий качества;

- информирование общественности и заинтересованных сторон о результатах деятельности ТГУ, его достижениях и планах развития;

- понимание всеми сотрудниками требований потребителей, а также законодательных и государственных требований, предъявляемых к высшему образованию;

- формирование и реализация политики ТГУ в области качества;

- наличие у подразделений ТГУ целей и задач в области качества;

- официальное утверждение процедур и документации СМК, гарантирующих качество;

- ежегодная оценка системы менеджмента качества ТГУ.

Руководство университета приняло на себя ответственность за разработку и внедрение СМК, а также за постоянное улучшение ее результативности. Свидетельством этого является сформулированная Политика в области качества ТГУ, а также включение в повестки дня заседаний Сената университета вопросов

о разработке и совершенствовании СМК. Для определения приоритетов и разработки Политики и Целей в области качества руководство ТГУ применяет процедуры стратегического и оперативного планирования. Руководство университета отвечает за информирование сотрудников университета о важности выполнения требований потребителей, Министерства просвещения Республики Молдова, образовательных стандартов Республики Молдова. Это реализуется путем включения данного вопроса в повестку дня совещаний различного уровня. Ректор университета назначает ответственного представителя руководства по качеству – проректора по учебной деятельности, который несет ответственность за обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии документов СМК. Ответственное лицо за качество представляет отчеты о функционировании СМК ректору и содействует распространению понимания требований потребителей по всему университету. Руководство университета обеспечивает осведомленность своего персонала об актуальности и важности его деятельности и вкладе в достижение целей в области качества, а также сведений об отзывах потребителей.

В университете разработана и внедрена процедура обеспечения обратных связей с потребителями, ответственность за которую возложена на руководителя Центра карьерного роста. Для обеспечения разработки и внедрения в ТГУ анализа качества проводятся регулярные внутренние аудиты, осуществляется сбор и анализ данных, которые затем анализируются руководством и принимаются решения по совершенствованию деятельности ТГУ.

6.1.1 Ориентации на потребителей

В качестве внешних потребителей результатов образовательных процессов, научно-исследовательской деятельности университета выступают:

- доуниверситетские учебные заведения;
- работодатели реального сектора экономики;
- общество и государство в целом.

В качестве внутренних потребителей деятельности университета выступают: студенты, научно-педагогический персонал, вспомогательный и дополнительный персонал;

Мониторинг требований государственных структур и органов местного самоуправления, служб занятости населения, а также сбор и анализ информации об их удовлетворенности образовательными услугами ТГУ осуществляется на основе анализа нормативных документов, публикаций в периодической печати. Заведующие кафедрами несут ответственность за формирование учебных планов специальностей, в том числе и вновь открываемых, отвечающих требованиям образовательных стандартов, потребностям рынка, запросам юга республики и современным тенденциям развития науки, за соответствие содержания аналитических программ учебных дисциплин.

6.1.2 Планирование развития и совершенствования СМК

В контексте развития системы менеджмента качества ТГУ под планированием системы менеджмента качества понимается перечень мероприятий, с установленными сроками и ответственностью, который позволяет разработать и внедрить мероприятия системы менеджмента качества, ориентированной на потребителя и другие заинтересованные стороны, позволяющие повышать качество образовательных процессов, научной деятельности, за счет улучшения показателей всех процессов с помощью системы качества.

Руководство ТГУ разрабатывает и согласовывает проекты целей с руководителями подразделений. Цели в области качества актуализируются по мере их достижения или пересмотра политики в области качества. Цели в области качества устанавливаются на уровне университета и кафедры. Они измеримы и подвергаются мониторингу с периодом один раз в год. Реализация целей университета в области качества обеспечивается принятием целей всеми кафедрами и структурными подразделениями.

6.1.3 Распределение полномочий и ответственности

Права Совета по качеству:

- Совет по качеству имеет право выносить на обсуждение Ученого Совета (Сената) ВУЗа и ректората предложения по вопросам, относящимся к компетенции Совета и требующим принятия управленческих решений.

- Совет по качеству может вносить в ректорат предложения о поощрении преподавателей ведущих активную научную и методическую деятельность в области качества.

- Совет имеет право заслуживать и получать от подразделений всех уровней информацию, необходимую для осуществления возложенных на Совет функций. - Совет имеет право формировать постоянные и временные рабочие группы по основным направлениям своей деятельности и утверждать их состава. - Совет по качеству руководствуется документами и материалами Министерства Просвещения и других ведомостей и организаций по управлению качеством.

Обязанности Совета по качеству:

- Совет по качеству обязан в полном объеме выполнять функции и задачи, определенные настоящим Положением.

- Совет по качеству обязан осуществлять свою деятельность в соответствии с планом работы. - Совет по качеству обязан своевременно отчитываться по своей работе перед Сенатом университета.

- Совет по качеству обязан взаимодействовать с подразделениями Университета, уполномоченными по качеству, оказывая их всякое содействие.

- Совет по качеству обязан осуществлять внутренний контроль в виде плановых проверок.

- Совет по качеству должен своевременно разрабатывать и утверждать план – график данных проверок, обеспечивающий периодичность и исключающий нерациональное дублирование мероприятий по организации внутренних аудитов.

Полномочия и ответственность, права и обязанности научно-педагогического персонала и всех сотрудников университета определены в положениях о подразделениях, должностных инструкциях, стандартах университета, документированных процедурах и иных документах, включенных в документацию системы менеджмента качества ТГУ.

Приказом ректора назначен ответственный за обеспечение качества. На него возлагается следующая ответственность: обеспечение разработки, внедрения и поддержания в рабочем состоянии необходимых для СМК процессов; организация и проведение внутренних аудитов – анализ результативности СМК; подготовка и представление руководству данных о функционировании СМК и необходимости ее улучшения; содействие пониманию требований потребителей всеми сотрудниками. Ответственный за обеспечение качества наделен следующими полномочиями: информирует руководство о функционировании системы качества; контролирует деятельность по результатам сбора и анализа информации о качестве.

6.1.4 Внутреннее информирование

Информация о целях процессов в области качества и о фактических значениях ключевых показателей процессов доступна всем сотрудникам ТГУ в пределах их полномочий. С соответствующей информацией можно ознакомиться на сайте университета. Оперативно информация о функционировании системы менеджмента качества может выноситься на обсуждение в рамках административного совета, на которых присутствуют руководители соответствующих процессов. Ответственный за качество информирует подразделения вуза и остальной персонал ТГУ о состоянии и развитии системы качества на заседаниях кафедр и других подразделений.

6.2 Стратегическое развитие ТГУ

Целью стратегического развития ТГУ является своевременная и качественная разработка программы развития университета на долгосрочный период, обеспечивающей рост потенциала ТГУ. Стратегическое планирование как структурный элемент управления качеством образовательной, научной деятельности, определяет идеи и подходы, с помощью которых будущие перемены и их воздействие на социально-экономические процессы оцениваются и учитываются в текущих решениях. В стратегическое развитие вуза включены все направления деятельности университета (образовательная, научная, педагогическая, финансовая и др.).

7 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО АНАЛИЗУ И УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА

7.1 Анализ данных

При анализе системы менеджмента качества с целью определения ее эффективности функционирования, систематически анализируются следующие данные: отчеты о выполнении мероприятий плана на год (раздела по СМК); результаты внутренних проверок; результаты анализа уровня удовлетворенности потребителей и других заинтересованных групп (общества, партнеров.) качеством выполняемых работ.

Анализ результатов внутренних аудитов (проверок) проводится представителем руководства университета по качеству ежегодно. Результаты анализа удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон качеством образовательных процессов и выполняемых работ оцениваются на основе анкетирования, опросов, изучения внешней информации с оформлением соответствующих отчетов, предоставляемых представителю руководства университета по качеству. Систематический анализ данных позволяет выявить возможности для улучшения СМК.

7.2 Улучшение качества

Планирование улучшений системы менеджмента качества ТГУ реализуется с применением инструментов менеджмента качества, политики руководства и целей в области качества. В результате этой деятельности устанавливаются требования для процессов, в рамках которых осуществляется их менеджмент, включающий улучшение процессов системы менеджмента качества. В рамках системы менеджмента качества ТГУ разрабатываются и документируются локальные мероприятия по улучшению качества. При обнаружении несоответствий процессов или результатов деятельности руководители процессов инициируют мероприятия, корректирующие или предупреждающие действия. Предложения по улучшению качества вносятся в протоколы заседаний соответствующих подразделений.