

**Центрально-Азиатская Ассоциация по аккредитации
образования**



**РУКОВОДСТВО
по внутреннему обеспечению качества**

2024

22 «января» 2024 г.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В настоящем Руководстве по внутреннему обеспечению качества изложены принципы и механизмы внутреннего обеспечения качества, которые разработаны для эффективного управления деятельностью Центрально-Азиатской Ассоциации по аккредитации образования (САААЕ). Документ является неотъемлемой частью нормативной базы САААЕ и обязателен для исполнения всеми сотрудниками.

Принципиальное внимание уделено взаимодействию всех компонентов системы внутреннего обеспечения качества в рамках организации, с учетом строгого регулирования распределения ответственности соответствующими нормативными актами. Внедрение системы внутреннего обеспечения качества подчеркивает амбиции САААЕ по постоянному улучшению путем развития стандартов качества.

Руководство определяет взаимодействие всех элементов системы внутреннего обеспечения качества САААЕ, в то время как распределение ответственности внутри процессов регламентируется соответствующими нормативными документами САААЕ.

Основные цели и задачи внутреннего контроля качества включают обеспечение соответствия установленным процедурам, строгое соблюдение внутренних нормативных актов, и своевременное информирование руководства о нарушениях стандартных процедур для оперативного их устранения.

Дополнительно, предусматривается создание условий для постоянного улучшения процедур, повышение уровня удовлетворенности пользователей услугами (образовательными организациями (ОО), студентами, работодателями и другими заинтересованными лицами), стимулирование сотрудников к профессиональному росту, рациональное и эффективное использование ресурсов, а также обеспечение основы для систематического внешнего контроля качества.

Для достижения указанных целей и задач внедряются следующие меры:

- Регулярный мониторинг и оценка эффективности внутренних процессов с целью их оптимизации.
- Использование передовых технологий и инновационных подходов для повышения качества предоставляемых услуг.

- Развитие системы обратной связи с пользователями для своевременного реагирования на их потребности и предложения.
- Повышение прозрачности процедур и результатов деятельности для всех заинтересованных сторон.
- Обучение и повышение квалификации персонала в области современных методов управления качеством.
- Стимулирование внедрения инновационных решений и передового опыта.
- Интеграция внутренних систем качества с международными стандартами и лучшими отраслевыми практиками.

Эти меры направлены на обеспечение высокого уровня внутреннего контроля качества, который будет способствовать устойчивому развитию САААЕ и удовлетворению потребностей всех заинтересованных сторон.

Основы внутреннего обеспечения качества включают:

Современные технологии: используются современные управленческие и информационные технологии для оптимизации процессов.

Высокая квалификация: устанавливаются высокие требования к профессиональной компетентности сотрудников и экспертов.

Культура качества: сотрудники приобщаются к культуре качества и проходят соответствующее обучение.

Эффективная мотивация: применяются действенные методы стимулирования всех членов коллектива.

Личная ответственность: каждый сотрудник осознает свою роль в достижении общих целей организации.

Учет мнений: Мнения заинтересованных сторон учитываются для улучшения процедур.

Прозрачность: обеспечивается прозрачность процедур и результатов аккредитации.

Внутренние аудиты: проводятся регулярные внутренние аудиты для выявления и устранения недостатков.

Постоянное улучшение: регулярно модернизируется и совершенствуется система обеспечения качества.

2. КАДРОВАЯ ПОЛИТИКА

Кадровая политика в рамках Системы внутреннего обеспечения качества САААЕ направлена на формирование, развитие и удержание высококвалифицированного персонала, способного эффективно реализовывать задачи по обеспечению и улучшению качества услуг по аккредитации. Основные положения кадровой политики включают следующие аспекты:

Подбор и прием персонала:

Процедуры отбора и найма сотрудников осуществляются в строгом соответствии с законодательными и нормативными актами, регуливающими трудовые отношения.

Основой для принятия решений о найме являются профессиональные компетенции, квалификация и опыт кандидатов, соответствующие требованиям, предъявляемым к должности.

Профессиональное развитие:

Организация регулярно проводит оценку потребностей в обучении и развитии сотрудников для обеспечения их профессионального роста и соответствия современным требованиям.

Разрабатываются и внедряются программы повышения квалификации, переподготовки и профессионального развития, включая внутреннее и внешнее обучение.

Мотивация и стимулирование:

Внедряются системы материального и нематериального стимулирования, направленные на повышение мотивации сотрудников к достижению высоких результатов.

Системы поощрения включают премии, бонусы и другие виды вознаграждений за достижения в работе и вклад в улучшение качества услуг по аккредитации.

Оценка и аттестация персонала:

Периодически проводится оценка деятельности сотрудников на основе установленных критериев и показателей эффективности.

Аттестация сотрудников проводится в целях определения соответствия занимаемой должности, выявления потребностей в профессиональном развитии и планирования карьеры.

Условия труда:

Организация обеспечивает безопасные и комфортные условия труда, соответствующие нормативным требованиям и стандартам охраны труда.

Принимаются меры по созданию благоприятного морально-психологического климата в коллективе, способствующего эффективной работе и профессиональному развитию сотрудников.

Прозрачность и подотчетность:

Кадровая политика и процедуры управления персоналом реализуются на принципах прозрачности и подотчетности, с соблюдением всех норм и правил трудового законодательства.

Сотрудники имеют доступ к информации о кадровых решениях, что способствует укреплению доверия и взаимодействия в коллективе.

Иновации и улучшения:

Постоянно ведется работа по внедрению инновационных методов управления персоналом и улучшению существующих процедур кадровой политики.

Проводится анализ лучших практик и их адаптация для повышения эффективности работы кадровой службы.

Эти положения кадровой политики направлены на создание и поддержание высокоэффективного кадрового состава, способного качественно выполнять задачи по обеспечению и совершенствованию услуг по

аккредитации, что является неотъемлемой частью системы внутреннего обеспечения качества САААЕ.

3. ВНЕШНИЕ ЭКСПЕРТЫ САААЕ

Раздел "Внешние эксперты САААЕ" документа "Система внутреннего обеспечения качества САААЕ" устанавливает правила и процедуры привлечения, отбора, обучения и сотрудничества с внешними экспертами с целью обеспечения объективности и профессионализма при оценке ОО и образовательных программ (ОП). Основные положения данного раздела включают:

Обучение экспертов:

Все внешние эксперты, привлекаемые САААЕ, проходят обязательное обучение и подготовку, направленные на ознакомление с внутренними стандартами, процедурами и критериями оценки качества.

Программы обучения включают семинары, тренинги и практические занятия, разработанные для повышения компетенций экспертов и обеспечения их соответствия требованиям САААЕ.

База данных экспертов:

САААЕ формирует и поддерживает актуальную базу данных отечественных и зарубежных экспертов, обладающих необходимой квалификацией и опытом в различных областях образования.

База данных регулярно обновляется и включает информацию о квалификации, профессиональном опыте, и областях специализации каждого эксперта, что позволяет эффективно подбирать экспертов для конкретных задач и проектов.

Представители работодателей:

В состав внешних экспертов включаются представители работодателей, обладающие практическим опытом и знаниями, соответствующими потребностям рынка труда.

Привлечение представителей работодателей способствует обеспечению соответствия образовательных программ и услуг актуальным требованиям и ожиданиям рынка труда, повышая их практическую значимость и востребованность.

Представители студенчества:

В состав внешних экспертов включаются представители студенческого сообщества, что обеспечивает учет мнения и интересов обучающихся при оценке качества образовательных программ и услуг.

Привлечение студентов-экспертов способствует более полному и объективному учету потребностей и ожиданий основной целевой аудитории образовательных услуг.

Процедуры отбора и назначения:

Процедуры отбора и назначения внешних экспертов осуществляются на основе прозрачных и объективных критериев, включающих оценку профессиональной компетентности, опыта и репутации кандидатов.

Решения о назначении экспертов принимаются коллегиально, с учетом мнений всех заинтересованных сторон, что обеспечивает высокий уровень доверия и объективности в их работе.

Этика и конфиденциальность:

Внешние эксперты обязуются соблюдать принципы профессиональной этики и конфиденциальности в своей деятельности, что включает соблюдение всех норм и правил, установленных САААЕ.

Эксперты подписывают соглашения о конфиденциальности и отсутствии конфликта интересов, что обеспечивает беспристрастность и объективность их работы.

Оценка и развитие:

САААЕ регулярно проводит оценку деятельности внешних экспертов на основе установленных критериев и показателей эффективности.

На основе результатов оценки разрабатываются и внедряются программы профессионального развития для экспертов, что способствует повышению их квалификации и улучшению качества их работы.

Эти положения направлены на обеспечение высокого уровня профессионализма, объективности и качества в работе внешних экспертов САААЕ, что является неотъемлемой частью системы внутреннего обеспечения качества.

4. ГАРАНТИРОВАНИЕ ВЫСОКОГО УРОВНЯ ПРОЦЕССОВ

Раздел "Гарантирование высокого уровня процессов" в документе "Система внутреннего обеспечения качества САААЕ" разработан для обеспечения эффективности и качества основных операционных процессов. Основные положения данного раздела включают:

Разработка и пересмотр стандартов и процедур:

Стандарты и процедуры разрабатываются и пересматриваются ежегодно с учетом лучших практик и изменений в законодательстве.

Разработка новых или обновление существующих стандартов и процедур занимают от 3 до 6 месяцев.

Правила обновления стандартов и процедур:

Установлены четкие процедуры и критерии для обновления стандартов и процедур, которые включают требования к эффективности, соответствию и актуальности.

Изменения вносятся после оценки и утверждения соответствующими органами управления в течение 1-2 месяцев.

Система контроля версий всех документов:

Ведется систематический контроль за версиями всех документов, связанных со стандартами и процедурами, с обновлением каждые 6 месяцев.

Обеспечивается доступность актуальных версий документов через внутренний портал и предотвращение использования устаревших версий.

Анализ и улучшение процессов:

Проводится ежеквартальный анализ основных процессов с целью выявления возможностей для их оптимизации и улучшения.

Разработка и внедрение улучшенных процессов занимают от 3 до 9 месяцев.

Обеспечение соблюдения стандартов и процедур:

Разработаны механизмы контроля выполнения стандартов и процедур в повседневной деятельности организации, которые регулярно проверяются на соответствие требованиям.

Проведение проверок и анализа выполнения стандартов осуществляется ежемесячно.

Обучение персонала:

Предусмотрены ежегодные обучающие программы для персонала по внедрению и соблюдению стандартов и процедур.

Внутренние тренинги и семинары проводятся регулярно для обновления знаний и навыков сотрудников.

Оценка деятельности координатора САААЕ:

Проводится ежегодная оценка профессиональной деятельности координатора САААЕ с учетом достижений, соблюдения стандартов и процедур, а также обратной связи от ключевых заинтересованных сторон.

Результаты оценки используются для разработки индивидуальных планов развития и улучшения профессиональных компетенций.

Эти меры направлены на обеспечение надежности, эффективности и соответствия стандартам во всех ключевых операционных процессах САААЕ, что способствует улучшению качества предоставляемых образовательных услуг и соответствию высоким стандартам профессионализма и ответственности.

5. УПРАВЛЕНИЕ КОММУНИКАЦИЕЙ, ДОКУМЕНТАЦИЕЙ И МАТЕРИАЛЬНЫМИ РЕСУРСАМИ

Раздел "Управление коммуникацией, документацией и материальными ресурсами" в документе "Система внутреннего обеспечения качества САААЕ" представляет собой основополагающий компонент организационной структуры, направленный на обеспечение эффективности внутренних и внешних коммуникаций, а также управление документацией и материальными ресурсами для поддержки высокого качества образовательных услуг. Основные аспекты данного раздела включают:

Организация внутренней коммуникации:

Установление четких процедур и механизмов связи, направленных на эффективный обмен информацией между различными уровнями и структурными подразделениями САААЕ.

Проведение регулярных совещаний руководства для обсуждения текущих вопросов и стратегического планирования деятельности учреждения.

Организация внешней коммуникации:

Установление и поддержание эффективных механизмов взаимодействия с внешними стейкхолдерами, включая ОО, работодателей, студентов и общественные организации.

Организация регулярных общественных консультаций и публичных дискуссий по вопросам, касающимся качества и развития ОП.

Управление документацией:

Разработка и поддержание современной системы управления документацией, включающей разработку, анализ, утверждение, регистрацию, хранение, обновление и уничтожение документов.

Внедрение и поддержка системы контроля версий для всех ключевых документов, связанных с процедурами и стандартами качества, с целью обеспечения актуальности и соответствия требованиям.

Управление материальными ресурсами:

Разработка и реализация стратегии управления материальными ресурсами САААЕ с учетом операционных и финансовых целей организации.

Оптимизация использования материальных ресурсов и обеспечение их эффективного распределения в рамках учреждения.

Контроль за документооборотом:

Обеспечение соблюдения установленных процедур и правил по обращению с документами внутри организации.

Проведение систематических аудитов для проверки соответствия процессам документооборота и обеспечения конфиденциальности информации.

Архивирование и хранение документации:

Организация и поддержка системы архивирования и долгосрочного хранения документации с учетом ее сохранности и доступности на всех этапах жизненного цикла.

Проведение регулярных инвентаризаций и оценка необходимости хранения каждого документа с соблюдением установленных нормативов и правил.

Обучение и развитие сотрудников:

Организация и проведение обучающих программ и тренингов для сотрудников по правильному оформлению и обращению с документацией.

Обеспечение доступа сотрудников к актуальной информации и документам через специализированные информационные системы организации.

Этот раздел является фундаментом для обеспечения прозрачности, эффективности и высокого уровня профессионализма в управлении коммуникациями, документацией и материальными ресурсами в САААЕ, способствуя достижению высокого качества образовательных услуг и повышению удовлетворенности всех участников образовательного процесса.

6. МЕЖДУНАРОДНОЕ СОТРУДИНЕСТВО

Раздел "Международное сотрудничество" в рамках документа "Система внутреннего обеспечения качества САААЕ" определяет стратегию и механизмы взаимодействия САААЕ с международными партнерами для поддержки качества образовательных услуг. Основные направления данного раздела включают:

Установление партнерских отношений:

Разработка стратегии и критериев выбора международных партнеров САААЕ на основе общности ценностей и целей в области образования.

Проведение переговоров и заключение соглашений о сотрудничестве с учетом интересов и потребностей обеих сторон.

Обмен опытом и передача знаний:

Организация обменов и стажировок для студентов и преподавателей САААЕ с учреждениями-партнерами за рубежом.

Проведение совместных мероприятий, семинаров и конференций для обмена опытом и передачи лучших практик в образовательной сфере.

Оценка качества международных программ:

Проведение совместных оценок и аудитов ОО/ОП, реализуемых в партнерстве с международными учреждениями, для подтверждения их соответствия стандартам качества.

Международная аккредитация и признание:

Участие в международных аккредитационных программах и инициативах для повышения прозрачности и признания качества процедур САААЕ на мировом уровне.

Раздел "Международное сотрудничество" направлен на расширение горизонтов и повышение международной видимости САААЕ, способствуя повышению качества образовательных процессов и укреплению позиций учреждения на мировой арене.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Руководство разрабатывается и редактируется группой по анализу и качеству, после чего оно утверждается Президентом САААЕ. Отдел по анализу и качеству ведет постоянный мониторинг выполнения Руководства совместно с Президентом САААЕ, что позволяет оперативно принимать меры по предотвращению и корректировке возможных проблем. Все сотрудники САААЕ могут предлагать улучшения Руководства. Изменения в Руководство вносятся с учетом актуальных обновлений в нормативных актах и национальном законодательстве, касающемся аккредитации, а также других важных факторов.