

# АККОРК

Агентство  
по контролю  
качества образования  
и развитию карьеры



Утверждаю:

Председатель Высшего  
Экспертного совета

В.Д. Шадриков  
«16» сентября 2019 года

## ОТЧЁТ

о результатах оценки системы менеджмента качества  
образования  
Международного Армянско-российского университета  
«Мхитар Гош»

Эксперт: Григорьева И.В.

Менеджер: Соболева Э.Ю.

Москва - 2019

## Оглавление

|  |    |
|--|----|
| 1.Справка об организации-исполнителе .....   | 3  |
| 3.Применяемая методология оценки системы менеджмента качества образования (СМКО) ..... | 5  |
| 4.Краткий анализ регионального рынка образовательных услуг .....                       | 6  |
| 5.Отчет о результатах оценки СМКО.....   | 11 |
| 5.1. Заключение о соответствии стандарту ГОСТ Р ИСО 9001:2015.....                     | 11 |
| 5.2. Заключение о соответствии критериям модели совершенства EFQM.....                 | 30 |
| 5.3. Заключение о соответствии критериям ESG ENQA.....                                 | 41 |
| 6. Заключение о соответствии критериям и требованиям мультистандартной модели.....     | 68 |

## 1. Справка об организации-исполнителе

Исполнителем работ по оценке системы менеджмента качества образования выступает автономная некоммерческая организация «Агентство по контролю качества образования и развитию карьеры (АККОРК)». АККОРК - ведущая независимая экспертная организация в сфере высшего образования в России.

### Основные направления деятельности:

- Независимая внешняя оценка качества образования на уровне образовательных программ.
- Участие в профессионально-общественной аккредитации образовательных программ.
- Международная аккредитация образовательных программ.
- Международная аккредитация e-learning (Европейский знак качества e-learning UNIQUE).
- Аудит и аккредитация систем менеджмента качества образования.

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» АККОРК выступает уполномоченной объединением работодателей экспертной организацией по независимой оценке качества образования: Союз машиностроителей России, Общероссийская общественная организация малого и среднего предпринимательства «ОПОРА РОССИИ», Ассоциация геологических организаций и др.

АККОРК является членом следующих международных аккредитационных сетей:

- Европейская ассоциация гарантий качества в высшем образовании (ENQA);
- Международная ассоциация агентств гарантии качества в высшем образовании (INQAANE);
- Азиатско-тихоокеанская ассоциация по гарантиям качества образования (APQN);
- Сеть агентств гарантий качества высшего образования Центральной и Восточной Европы (CEENQA);
- Международный комитет по качеству образования (CHEA International quality group) Совета по аккредитации высшего образования США (The Council for Higher Education Accreditation (CHEA)).

Партнерами и клиентами АККОРК являются федеральные и региональные органы управления образованием, ассоциации вузов, профессиональные объединения работодателей и общественные организации, а также более 100 учебных заведений, в числе которых: Санкт-Петербургский государственный университет, Российский университет дружбы народов, Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого, Высшая школа экономики, Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Казанский (Приволжский) федеральный университет, Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н. Ельцина, Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта, Северо-Восточный федеральный университет имени М.К. Аммосова, Сибирский федеральный университет, Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана, Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации.

Сайт: [www.akkork.ru](http://www.akkork.ru)

## **2. Экспертная команда проекта**

**Ирина Викторовна Григорьева**

*Эксперт по системам управления качеством образования*

*к.э.н., заместитель начальника управления образовательных программ СПбГУ*

**Эрика Юрьевна Соболева**

*Эксперт по системам управления качеством образования*

*к.э.н, генеральный директор АНО «АККОРК», член Совета директоров INQAАНЕ*

### **3. Применяемая методология оценки системы менеджмента качества образования (СМКО)**

АККОРК в ходе выполнения работ применяет мультистандартную методологию аудита системы менеджмента качества образования. Методология учитывает:

- Стандарты и руководства по гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве Европейской ассоциации гарантий качества в высшем образовании (Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area European Association for Quality Assurance in Higher Education, 2015, Helsinki).
- ГОСТ Р ИСО 9000-2015 Системы менеджмента качества. Требования.
- Критерии Модели совершенства Европейского фонда по менеджменту качества (EFQM).

В настоящей процедуре не используются критерии EFQUEL UNIQUE, так как в вузе система электронного обучения находится в стадии становления.

#### **Перечень анализируемых документов:**

- миссия вуза,
- политика качества вуза,
- руководство по качеству вуза,
- организационная структура вуза,
- должностные инструкции и квалификационные характеристики сотрудников вуза;
- стратегический план развития вуза (3 -7 лет),
- среднесрочные и операционные планы работы и отчеты о проделанной работе подразделений,
- положения структурных подразделений,
- положения политик вуза,
- положения и технологические карты основных и обеспечивающих процессов,
- типовые формы документов: внутренние положения, стандарты и регламенты, отчётных документов; контрольно-измерительных материалов; внутренние нормативные документы (приказы, распоряжения, служебные записки и пр.).

## 4. Краткий анализ регионального рынка образовательных услуг

### Общая информация о регионе

**Армения** ([арм.](#) Հայաստան [hɑjɑs'tɑn]), полная официальная форма — **Республика Армения** ([арм.](#) Հայաստանի Հանրապետություն [hɑjɑstɑ'ni hɑnrɑpɛtu'tʰjʊn]) — [государство](#) в [Закавказье](#).

Государство расположено на севере [Передней Азии](#), на северо-востоке [Армянского нагорья](#). [Выхода к морю не имеет](#). Граничит с [Азербайджаном](#) и [непризнанной Нагорно-Карабахской Республикой \(НКР\)](#) на востоке; на юго-западе — с [Нахичеванской АР](#), входящей в состав [Азербайджана](#); с [Ираном](#) на юге, с [Турцией](#) на западе и с [Грузией](#) на севере». Армения контролирует часть территории Азербайджана (анклавы [Кярки](#), [Бархударлы](#), [Софулу](#), [Верхняя Аскипара](#)), Азербайджан контролирует часть территории Армении ([эксклав Арцвашен](#)).

Население Армении, по оценочным данным на 1 января 2016 года, составило 2 млн 998,6 тыс. человек<sup>[81]</sup>, территория — 29 743 км<sup>2</sup>[31]. По некоторым данным, занимает [сто тридцать шестое место в мире по численности населения](#) и [сто тридцать восьмое по территории](#).

Столица — [Ереван](#). Государственный язык — [армянский](#).

Система образования Республики Армения — это упорядоченная совокупность образовательных учебных заведений и учреждений, основными составляющими которых являются: дошкольное образование, предусмотренное для детей от 3-х до 6-ти лет; общее среднее образование, состоящее из начальной, средней (или базовой) и старшей школ; начальное, среднее и высшее профессиональное образование; послевузовское образование, а также переподготовка и повышение квалификации специалистов<sup>1</sup>.

К высшим учебным заведениям Армении относятся университеты, академии, институты, консерватория. Статус высшего учебного заведения определяется формой его образовательных программ, организационно-правовой формой, наличием государственной аккредитации. Государственная аккредитация осуществляется по учебным заведениям и преподаваемым в них специальностям. Лицам, прошедшим итоговую аттестацию, учебное заведение выдает соответствующий документ об образовании (свидетельство, диплом). Лица, прошедшие итоговую аттестацию по аккредитованным профессиям (специальностям) получают документ об образовании государственного образца.

В Республике Армения установлены следующие квалификационные степени высшего профессионального образования: бакалавр, дипломированный специалист, магистр<sup>2</sup>.

### Перечень образовательных организаций региона:

1

[https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5\\_%D0%B2\\_%D0%90%D1%80%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8#cite\\_note-%D0%9C%D0%BA%D1%80%D1%82%D1%87%D1%8F%D0%BD-2007-%D1%81%D1%82%D1%80-48-1](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%B2_%D0%90%D1%80%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8#cite_note-%D0%9C%D0%BA%D1%80%D1%82%D1%87%D1%8F%D0%BD-2007-%D1%81%D1%82%D1%80-48-1) [Дата обращения 09.05.2019]

2

[https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5\\_%D0%B2\\_%D0%90%D1%80%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8#cite\\_note-%D0%9C%D0%BA%D1%80%D1%82%D1%87%D1%8F%D0%BD-2007-%D1%81%D1%82%D1%80-48-1](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B5_%D0%B2_%D0%90%D1%80%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8#cite_note-%D0%9C%D0%BA%D1%80%D1%82%D1%87%D1%8F%D0%BD-2007-%D1%81%D1%82%D1%80-48-1)

Государственные образовательные организации (ОО) Армении<sup>3</sup>  
(в данном списке последовательность названий ОО дана в соответствии с давностью года основания каждого из них)

- Ереванский государственный университет
- Иджеванский филиал ЕГУ
- Армянский государственный педагогический университет им. Х. Абовяна
- Ереванская государственная консерватория им. Комитаса
- Гюмрийский филиал ЕГК им. Комитаса
- Ереванский государственный университет лингвистики им. В. Брюсова
- Ереванский государственный медицинский университет им. М. Гераци
- Национальный политехнический университет Армении
- Гюмринский филиал НПУА
- Ванадзорский филиал НПУА
- Капанский филиал НПУА
- Ширакский государственный университет им. М. Налбандяна
- Гаварский государственный университет
- Ереванский государственный институт театра и кино
- Ереванская государственная академия искусств
- Армянский государственный институт физической культуры
- Ванадзорский государственный Университет им. О. Туманяна
- Армянский государственный экономический университет
- Национальный университет архитектуры и строительства Армении
- Национальный аграрный университет Армении
- Государственная Академия кризисного управления

Зарубежные ВУЗ-ы Армении (с государственным участием РА)

- Американский университет Армении
- Европейская образовательная региональная академия
- Французский университет в Армении
- Российско-армянский (Славянский) университет

Армянские филиалы государственных образовательных организаций Российской Федерации и Украины

- Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, Ереванский филиал
- Ереванский филиал Федерального государственного образовательного учреждения высшего профессионального образования "Российский государственный университет туризма и сервиса" (ФГОУ ВПО "РГУТиС")
- Ереванский учебно-научный институт Тернопольского национального экономического университета

Негосударственные ВУЗ-ы Еревана

- Армяно-российский международный университет "Мхитар Гош"
- Армянский медицинский институт
- "ЕВРАЗИЯ" международный университет
- Ереванский сельскохозяйственный университет
- Ереванский финансово-банковский и биржевой университет

---

<sup>3</sup> <http://education.am/russian/education/index.html>

- Ереванский институт судебной экспертизы и судебной психологии
- Ереванский медицинский университет им. Святой Терезы
- Ереванский университет "Гладзор"
- Ереванский университет им. Месропа Маштоца
- Ереванский университет им. Мовсеса Хоренаци
- Ереванский университет "Интерлингва"
- Ереванский университет "Манц"
- Ереванский университет международных отношений "Анания Ширакаци"
- Ереванский университет менеджмента
- Ереванский экономико-юридический университет им. Аветика Мкртчяна
- Международная академия образования
- Ереванский университет "Айбусак"
- Армянский открытый университет
- Международный независимый эколого-политологический университет, Армянский институт экологии, экономики и права
- Медицинский институт имени Меграбяна, Медицинский колледж
- "Международный центр обучения бухгалтерии" образовательный фонд
- "МФБ" финансовая академия
- Национальная академия изящных искусств (НАИИ)
- "Северный" университет
- Университет культуры
- Университет практической психологии и социологии "Урарту"
- Университет традиционной медицины
- Университет внешних экономических связей
- Университет "Ю Эс И Эл"
- Академия телевидения и радио
- Институт экономики и управления

#### Емкость потенциального спроса на образовательные услуги региона

| Год  | 2015     | 2016     | 2017     |
|--|----------|----------|----------|
| Количество абитуриентов из Республики Армения (чел.)             | 18,061.0 | 17,649.0 | 15,538.0 |
| Количество абитуриентов, поступающих на бюджетные места (чел.)   | 2,983.0  | 2,633.0  | 2,628.0  |
| Количество абитуриентов, поступающих на платное отделение (чел.) | 15,078.0 | 15,016.0 | 12,910.0 |
| Количество иностранных абитуриентов (чел.)                       | 791.0    | 818.0    | 964.0    |

## Место вуза на региональном рынке образования

С 1996 года по сей день в Республике Армения действует лицензированный и государственно аккредитованный Армянско-Российский международный университет «Мхитар Гош».

1. Название и юридическо-организационная форма университета
  - Общество с ограниченной ответственностью (О.О.О.) совместное предприятие (СП). Армянско-Российский международный университет «Мхитар Гош» (УМГ).
  - Год учреждения - 1996г.
  - Гос. номер регистрации - 264.110.03182, от 12.12.1996г.
  - Гос. номер свидетельство регистрации - серия 01 А 030557 от 13.12.1996г.
  - Гос. лицензия по высшему образованию - 107 от 18.11.1996 г., 126, 127 от 26.07.2002 г., К – ХХ-000003, 000024, 000057 от 2108 20032. - 0032, 0038, 0037, 0012, 0013, от 05.09.2014г.
2. Гос. аккредитация - 025, от 17.10.2002г. (по университету).
3. Институциональная аккредитация - 11 (по университету) от 29.07.2015г.
4. Гос. аккредитация по специальностям - 022, 023, 024, от 17.10.2002г., - 101 от 14.05.2004г., - 131 от 12.05.2015г.

Университет поставил перед собой цель обеспечить устойчивые и диверсифицированные финансовые потоки в УМГ и повысить эффективность управления ими, совершенствовать систему управления УМГ и содействовать повышению ее эффективности и прозрачности, снижая коррупционные риски.

С началом основания университета, УМГ постоянно модифицировал и перестраивал систему управления университета, приводя ее в соответствие с общественными и государственными реформами и их программами.

Основы действующей системы управления УМГ были заложены с принятием законов «О высшем и послевузовском образовании» и «Об обществе с ограниченной ответственностью» РА. Значительные улучшения были внесены во внутреннюю систему управления Университетом, что отражено в действующем Уставе УМГ.

Армянско-российский международный университет «Мхитра Гош» (УМГ) по своему национальному и территориальному значению является учебным и научным учреждением, основная миссия которого - создание, передача и главным образом распространение системы знаний в рамках государственной стратегии развития образования. Благодаря высококачественному образованию, реализующемуся профессиональными образовательными программами, удовлетворению требований внешних заинтересованных сторон и обеспечению студентоцентричной среды УМГ

готовит специалистов, наделенных знаниями и необходимыми способностями, с бакалаврской и магистерской квалификацией, которые будут соответствовать требованиям национального рынка труда. УМГ своими научными исследованиями и инновационным обучением содействует развитию и обновленной подаче культуры и гуманитарных, социально-экономических, естественных наук в регионе.

Армянско-российский международный университет «Мхитар Гош» стремится предоставить качественные образовательные программы, реализовать новое студенто-ориентированное обучение, поощрять принципы профессионального совершенствования среди учащихся и сотрудников.

По результатам рейтинга вузов, проведенного компанией «Webometrics» университет «Мхитар Гош» занимает 26 место среди 35 вузов Республики Армения<sup>4</sup>, принявших участие в рейтинге.

---

<sup>4</sup> <http://www.webometrics.info/en/Europe/Armenia>

## 5. Отчет о результатах оценки СМКО

### 5.1. Заключение о соответствии стандарту ГОСТ Р ИСО 9001:2015

#### 5.1.1. Область применения системы менеджмента качества образования

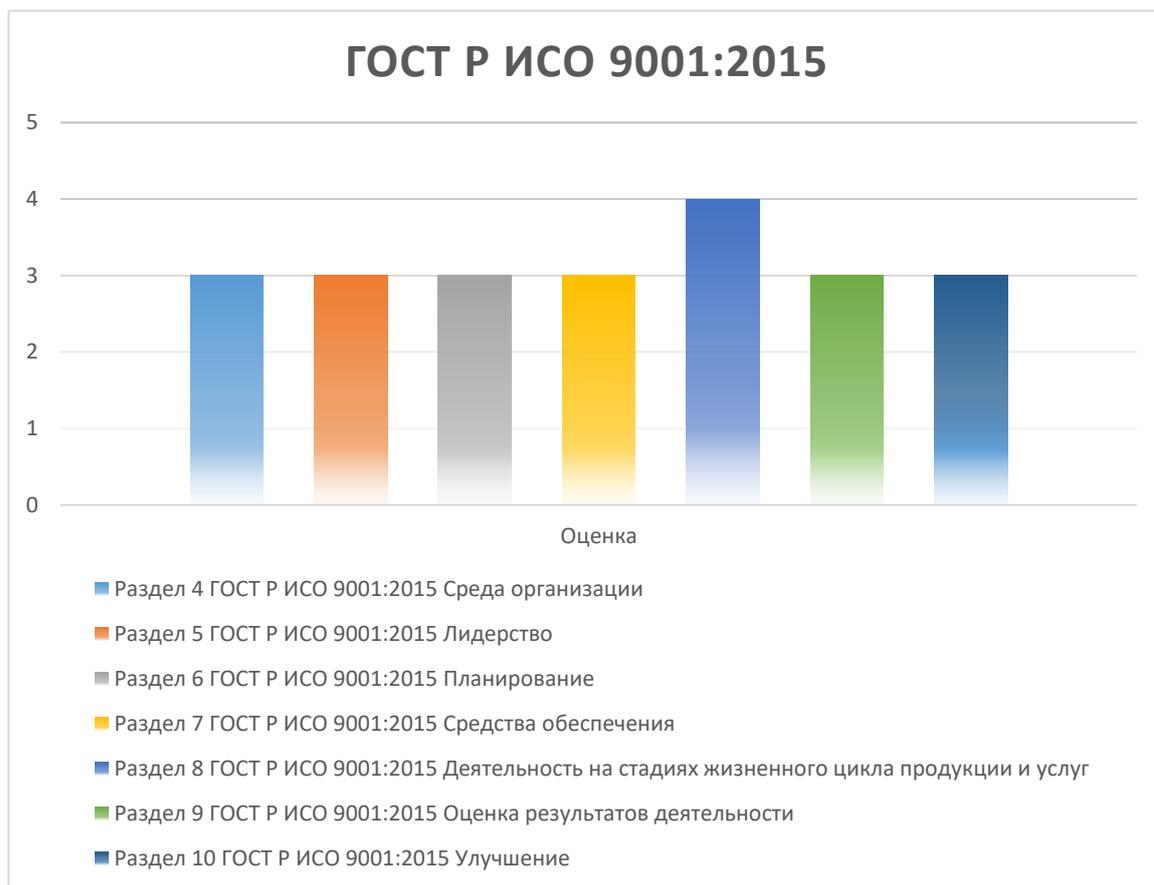
По результатам анализа внутренней системы менеджмента качества образования (СМКО) УМГ на соответствие требований стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015, сделан вывод о том, что принципы работы СМКО определенные в Стратегической программе развития университета и сама СМКО в целом соответствуют требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015.

#### *Основные рекомендации:*

1. Сделать информацию о работе системы менеджмента качества доступной на сайте ОО.
2. УМГ необходимо систематизировать работу с заинтересованными сторонами в части привлечения представителей рынка труда к анализу образовательных программ на постоянной основе. Для этого УМГ необходимо изменить документы, регламентирующие работу кафедр в части внесения в них изменений о привлечении на постоянной основе работодателей к проектированию и реализации образовательных программ.
3. Обеспечить соответствие системы менеджмента качества требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 в части применения процессного подхода к организации деятельности УМГ, т.е. внедрение карты процессов, определение держателей процессов.
4. Прописать в документах Центра обеспечения качества необходимость оценки качества работы внутренней СМКО УМГ.
5. Необходимо создать ИТ-инфраструктуру для преподавателей и студентов, включающую в себя размещение всей информации, необходимой для обучения в личных кабинетах преподавателей и студентов.
6. Необходимо обновить списки используемых баз данных по программам обучения.
7. Прописать в документах Центра обеспечения качества необходимость оценки качества работы внутренней СМКО УМГ.
8. Необходимо определить порядок внешнего обмена информацией через сайт УМГ с заинтересованными сторонами. В этом порядке необходимо отразить, что на сайте УМГ обязательно должно быть размещено Положение о центре обеспечения качеством, отчеты годовые центра, возможность связи заинтересованных сторон с центром для внесения предложений по совершенствованию внутренней системы управления качеством образования.
9. Разместить всю информацию об образовательных программах на сайте Университета.
10. Прописать в положении об анкетировании студентов, преподавателей, работодателей обязательное доведение результатов процедур до преподавателей и студентов.
11. Прописать в документах, регламентирующих внутреннюю СМКО порядок анализа ее деятельности и порядок ее пересмотра и периоды, в которые такой пересмотр проводится.

### Нормативные ссылки:

В настоящем отчете используются ссылки на ГОСТ Р ИСО 9001:2015 Системы менеджмента качества. Требования.



## **5.1.2. Раздел 4 ГОСТ Р ИСО 9001:2015 Среда организации**

Оценка критерия: Удовлетворительно

### **5.1.2.1. Понимание организации и ее среды**

Оценка критерия: 2

Выводы:

В своей программе стратегического развития УМГ определил внешние и внутренние факторы, влияющие на развитие вуза. УМГ регулярно осуществляет мониторинг и анализ информации о внешних и внутренних факторах влияющих на развитие вуза. Такими факторами являются изменения в законодательстве, конкурентной среде, уровне благосостояния поступающих, экономике страны.

Определены принципы работы внутренней системы менеджмента качества образования.

УМГ регулярно собирает и анализирует информацию о результатах своей деятельности в части удовлетворенности заинтересованных сторон и достижениях обучающимися заявленных результатов обучения.

### **5.1.2.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон**

Оценка критерия: 1

Выводы:

УМГ определил заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества образования и регулярно проводит мониторинг и анализ требований студентов и преподавателей к системе менеджмента качества и результатам обучения. Мониторинг требований работодателей происходит в неформальной форме.

Рекомендуется:

1. УМГ необходимо систематизировать работу с заинтересованными сторонами в части привлечения представителей рынка труда к анализу образовательных программ на постоянной основе. Для этого УМГ необходимо изменить документы, регламентирующие работу кафедр в части внесения в них изменений о привлечении на постоянной основе работодателей к проектированию и реализации образовательных программ.

### **5.1.2.3. Определение области применения системы менеджмента качества**

Оценка критерия: 1

Выводы:

Областью применения СМК УМГ являются образовательные услуги и научная деятельность УМГ.

Рекомендуется:

1. Прописать область применения СМК УМГ в Стратегической программе развития ОО.

### **5.1.2.4. Система менеджмента качества и ее процессы**

Оценка критерия: 1

Выводы:

УМГ разработал, внедрил, поддерживает и постоянно улучшает свою СМК, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями стандарта ГОСТ Р ИСО

9001:2015. УМГ определил процессы, необходимые для системы менеджмента качества образования, а также:

1. определил требования к поступающим и к результатам обучения по образовательным программам;
2. определил последовательность и взаимодействие процессов обучения;
3. регулярно оценивает процессы обучения и вносит изменения, необходимые для обеспечения того, чтобы процессы достигали намеченных результатов;

Все образовательные процессы в организации документированы. Регулярно не реже 1 раза в год происходит мониторинг образовательных процессов. По результатам мониторинга процессы если необходимо пересматриваются.

Рекомендуется:

1. Обеспечить открытость системы менеджмента качества образования и разместить информацию о ней и о результатах ее работы в сети интернет на сайте УМГ.
2. Определить ресурсы, необходимые для процессов системы менеджмента качества и обеспечить их доступность в части оценки трудоустройства выпускников и привлечения работодателей к оценке программ;
3. Распределить обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов в части работы с трудоустройством выпускников;
4. Прописать возможности и этапы улучшения внутренней системы менеджмента качества образования по циклу PDCA.

### **5.1.3. Раздел 5 ГОСТ Р ИСО 9001:2015 Лидерство**

Оценка критерия: Удовлетворительно

#### **5.1.3.1. Лидерство и приверженность**

Оценка критерия: 2

Выводы:

Высшее руководство УМГ демонстрирует свое грамотное лидерство и приверженность в отношении системы менеджмента качества посредством:

1. принятия ответственности за результативность системы менеджмента качества образования – центр обеспечения качества находится в непосредственном подчинении у Ректора;
2. обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическим направлением;
3. обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества образования в бизнес-процессы организации;
4. содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;
5. распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества образования;
6. обеспечения достижения системой менеджмента качества образования намеченных результатов;
- 7 вовлечения, руководства и оказания поддержки участия сотрудников в обеспечении результативности системы менеджмента качества образования;
8. поддержке улучшения системы менеджмента качества образования;
9. поддержке других соответствующих руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности за качество образовательного процесса.

Высшее руководство УМГ демонстрирует лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством проведения регулярных опросов студентов, последующим анализом и устранением выявленных недостатков.

Рекомендации:

1. Продумать политику «культивирования» молодых лидеров.
2. Обеспечить доступность ресурсов, необходимых для системы менеджмента качества образования в части проведения опросов работодателей.

#### **5.1.3.2. Политика**

Оценка критерия: 1

Выводы:

В УМГ разработана, реализовывается и поддерживается в актуальном состоянии политика в области качества, которая:

1. соответствует намерениям и среде организации, а также поддерживает направление ее стратегического развития;
2. создает основу для установления целей в области качества;
3. включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;

Политика в области качества УМГ доступна сотрудникам УМГ, доведена до их сведения, является

им понятной и применяется для обеспечения качества образовательного процесса и научной деятельности в УМГ.

Рекомендации:

1. Включить в Политику качества обязательство постоянно улучшать систему менеджмента качества.
2. Обеспечить доступ к Политике качества соответствующим заинтересованным сторонам и применяться как документированная информация.

**5.1.3.3. Функции, ответственность и полномочия в организации**

Оценка критерия:1

Выводы:

Высшее руководство УМГ обеспечило определение, доведение до сотрудников их обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций.

В УМГ распределены обязанности, ответственность и полномочия для:

1. обеспечения соответствия системы менеджмента качества требованиям национальных стандартов;
2. обеспечения получения намеченных результатов процессов;
3. отчетности высшему руководству о результатах функционирования системы менеджмента качества и возможностях ее улучшения (ГОСТ Р ИСО 9001:2015 п.10.1);
4. поддержки ориентации на потребителя образовательных услуг организации;

Рекомендации:

1. Обеспечить соответствие системы менеджмента качества требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 в части применения процессного подхода к организации деятельности УМГ, т.е. внедрение карты процессов, определение держателей процессов.

5. Обеспечить сохранение целостности внутренней системы менеджмента качества образования при планировании и внедрении изменений во внутреннюю систему менеджмента качества образования посредством прописывания необходимости пересмотра и изменений внутренней СМКО.

#### **5.1.4. Раздел 6 ГОСТ Р ИСО 9001:2015 Планирование**

Оценка критерия: Удовлетворительно

##### **5.1.4.1. Действия в отношении рисков и возможностей**

Оценка критерия: 1

Выводы:

УМГ при планировании работы внутренней системы менеджмента качества образования учитывает факторы и требования (см.5.1.2 настоящего отчета) и определил риски и возможности влияющие на работу организации в целом и СМКО в частности. Основным риском на данный момент является малое количество студентов в некоторых группах обучающихся. Благодаря тому, что УМГ представляет собой образовательный комплекс состоящий из детского сада, школы и университета, риски неполучения финансирования в части программ ВО нивелируются путем перераспределения финансовых потоков.

Рекомендации:

1. Прописать порядок устранения основных рисков в финансовой политике университета. Например, возможности перераспределение финансирования в случае некомплектности групп по ВО.

##### **5.1.4.2. Цели в области качества и планирование их достижения**

Оценка критерия: 1

Выводы:

В Стратегической программе развития УМГ четко определены общие цели пока качеству для всей ОО. В ходе визита экспертами было установлено, что функциональные руководители каждого уровня четко представляют себе свои цели и что необходимо сделать для их достижения. Эти цели согласуются с принятой в УМГ политикой качества, измеримы и регулярно актуализируются. Планирование работы внутренней СМКО основано на принципе PDCA.

Рекомендации:

1. Необходимо документально закрепить цели для каждого функционального уровня административных сотрудников

##### **5.1.4.3. Планирование изменений**

Оценка критерия: 1

Выводы:

Поскольку СМКО в УМГ была создана относительно недавно и пока не подвергалась изменениям сложно сделать вывод о том, насколько эффективно она работает.

Рекомендации:

1. Необходимо в отчетности Центра обеспечения качества по оценке работы внутренней СМКО указывать цели вносимого изменения; изменения системы менеджмента качества образования возможные последствия внесения изменения, доступность ресурсов, распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий при внесении изменения.
2. Прописать в документах Центра обеспечения качества необходимость оценки качества работы внутренней СМКО УМГ.
3. Предоставить через год отчет о произведенных изменениях во внутреннюю СМКО (при наличии) и оценке качества работы СМКО.

## **5.1.5. Раздел 7 ГОСТ Р ИСО 9001:2015 Средства обеспечения**

Оценка критерия: Удовлетворительно

### **5.1.5.1. Ресурсы**

Оценка критерия: Удовлетворительно

#### **5.1.5.1.1. Человеческие ресурсы.**

Оценка критерия: 2

Выводы:

УМГ определил и обеспечил наличие должностных лиц, необходимых для результативного внедрения системы менеджмента качества образования и для функционирования и управления ее процессами. В ОО создан центр обеспечения качества, в центре есть руководитель и сотрудники. Также на факультетах есть руководители ответственные за работу системы менеджмента качества образования непосредственно на факультетах.

#### **5.1.5.1.2 Инфраструктура**

Оценка критерия: 1

Выводы:

УМГ обладает зданием в г. Ванадзор и арендует корпус в г. Ереван. Также имеет соглашение с общежитиями.

Рекомендации:

1. Необходимо создать ИТ-инфраструктуру для преподавателей и студентов, включающую в себя размещение всей информации, необходимой для обучения в личных кабинетах преподавателей и студентов.
2. Размещение на сайте УМГ информации связанной с учебным процессом, набором студентов, студенческой жизнью и т.д.

#### **5.1.5.1.3. Среда для функционирования процессов**

Оценка критерия: 1

Выводы:

УМГ создал среду для функционирования образовательных и управленческих процессов. Данная среда включает в себя наличие сотрудников ведущих образовательную деятельность и ответственных за процессы внутренней оценки качества образования, помощь в сложных ситуациях, в том числе финансовая, сотрудникам и преподавателям и т.д.

Рекомендации:

1. Необходимо обновить списки используемых баз данных по программам обучения.
2. Необходимо расширить число компьютерных классов до 2 в г.Ереване и до 2х в г. Ванадзоре

#### **5.1.5.1.4. Ресурсы для мониторинга и измерения**

Оценка критерия: 1

Выводы:

В УМГ для мониторинга и изменения внутренней СМКО создан центр обеспечения качества напрямую находящийся в подчинении у Ректора УМГ. Центр занимается агрегацией результатов анкетирования, студентов, работодателей. Контролирует все изменения вносимые в ООП и иную документацию связанную с образовательным процессом.

Рекомендации:

1. Прописать в документах Центра обеспечения качества необходимость оценки качества работы внутренней СМКО УМГ.
2. Предоставить через год отчет о произведенных изменениях во внутреннюю СМКО (при наличии) и оценке качества работы СМКО.

**5.1.5.1.5. Знания организации**

Оценка критерия:2

Выводы:

УМГ определил знания, необходимые для функционирования его процессов и для достижения соответствия образовательных услуг заявленным требованиям. Эти знания включают в себя в первую очередь требования к преподавателям. УМГ поддерживает возможность непрерывного научного развития преподавателей предоставляя возможность публикации в собственном научном журнале.

При рассмотрении изменяющихся нужд студентов и общестрановых тенденций развития системы образования УМГ обеспечивает доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

**5.1.5.2. Компетентность**

Оценка критерия:1

Выводы:

УМГ определило в требованиях к преподавателям и административным сотрудникам необходимую компетентность лиц, выполняющих работу, связанную с результатами образовательного процесса и результативностью системы менеджмента качества образования. В соответствии с данными требованиями при приеме на работу обеспечивается компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта. УМГ предлагает преподавателям прохождения курсов повышения квалификации в других ОО. Информация о прохождении преподавателями курсов повышения квалификации хранится в их личных делах. Во время очного визита экспертами было установлено, что не все преподаватели осведомлены о возможности прохождения курсов повышения квалификации.

Рекомендации:

1. Документально закрепить возможности прохождения преподавателями курсов повышения квалификации и довести эту информацию до сведения преподавателей.

**5.1.5.3 Осведомленность**

Оценка критерия: 2

Выводы:

Посредством системы документов УМГ обеспечивает осведомленность соответствующих лиц, выполняющих работу под управлением организации о политике в области качества; соответствующих целях в области качества; о вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности; последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

#### **5.1.5.4 Обмен информацией**

Оценка критерия:1

Выводы:

В УМГ определен внутренний порядок обмена информацией в Положении о Центре обеспечения качества.

Рекомендации:

1. Необходимо определить порядок внешнего обмена информацией через сайт УМГ с заинтересованными сторонами. В этом порядке необходимо отразить, что на сайте УМГ обязательно должно быть размещено Положение о центре обеспечения качеством, отчеты годовые центра, возможность связи заинтересованных сторон с центром для внесения предложений по совершенствованию внутренней системы управления качеством образования.

#### **5.1.5.5. Документированная информация**

Оценка критерия:1

Выводы:

В УМГ создана Концепция обеспечения качества, частью которой является политика качества. В УМГ Центром обеспечения качества готовятся ежегодные отчеты по итогам анализа которых происходит актуализация ООП. Утвержден формат отчета и формат предоставления ООП на утверждение.

Рекомендации:

1. Необходимо внести изменения в Концепцию по обеспечению качества в части обеспечения ее доступности для внешних заинтересованных сторон путем размещения на сайте УМГ, а также прописать обязательный механизм ознакомления с данной концепцией любого нового преподавателя и сотрудника УМГ.
2. Прописать в документах Центра обеспечения качества необходимость оценки качества работы внутренней СМКО УМГ.
3. Предоставить через год отчет о произведенных изменениях во внутреннюю СМКО (при наличии) и оценке качества работы СМКО.

## **5.1.6. Раздел 8 ГОСТ Р ИСО 9001:2015 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

Оценка критерия: Хорошо

### **5.1.6.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

Оценка критерия: 1

Выводы:

В университете осуществляется частичное планирование и разработка процессов, необходимых для обеспечения жизненного цикла услуг.

Рекомендации:

1. Для каждого из процессов (п.4.1 ГОСТ Р ИСО 9001:2015 и 5.1.2. настоящего отчета) 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 жизненного цикла услуг и его результат соответствуют требованиям.

### **5.1.6.2. Требования к продукции и услугам**

Оценка критерия: Удовлетворительно

#### **5.1.6.2.1. Связь с потребителями**

Оценка критерия: 1

Выводы:

В университете определены и функционируют меры по поддержанию связи с потребителями (обратная связь с потребителями). 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, опросы студентов в конце каждого семестра.

Рекомендации:

1. Разместить всю информацию об образовательных программах на сайте Университета.
2. Регламентировать взаимодействие с работодателями – прописать в документах периодичность и виды взаимодействия с работодателями и регулярный опрос работодателей.

#### **5.1.6.2.2. Определение требований, относящихся к образовательной услуге**

Оценка критерия: 1

Выводы:

В университете в определенной мере определены требования, относящихся к образовательной услуге. 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 РА и других. Обязательные требования к образовательным услугам Министерства

образования РА изложены в ГОС ВПО. В университете определение требований потребителей частично осуществляют руководители программ. Результатом процесса является информация о требованиях потребителей к образовательной услуге. Эта информация используется при совершенствовании рабочих учебных планов специальности и ее программ учебных дисциплин.

Рекомендации:

1. Регламентировать взаимодействие с работодателями в части утверждения Учебных планов программ и согласования образовательной программы в части профессиональных компетенций.

**5.1.6.2.3. Анализ требований, относящихся к образовательной услуге**

Оценка критерия:2

Выводы:

В университете проводится анализ требований, относящихся к образовательной услуге. Между потребителем и университетом существуют письменные договора, фактически заключаемые. Университет проводит анализ способности и возможности выполнять требования этих договоров (контрактов) или заказов. Договор на предоставление образовательной услуги заключается между: вузом и студентом; вузом, студентом и предприятием. Договор заключается на предоставление образовательной услуги в соответствии с требованиями ГОС ВПО.

**5.1.6.2.4. Изменения требований к продукции и услугам**

Оценка критерия:1

Выводы:

В случае изменения требований к образовательным услугам и условиям их реализации Университет уведомляет об этом участников процесса: абитуриентов, студентов, родителей студентов и преподавателей. Все изменения документируются и утверждаются на Ученом совете УМГ.

Рекомендации:

1. В случае изменения образовательных программ необходимо размещать соответствующую информацию на сайте УМГ.

**5.1.6.3. Проектирование и разработка продукции и услуг**

Оценка критерия: Отлично

**5.1.6.3.1. Планирование проектирования и разработки**

Оценка критерия:2

Выводы:

УМГ осуществляет планирование и управление проектированием и разработкой услуги. Процесс проектирования и разработки в университете инициируется следующими факторами: необходимостью открытия нового направления (специальности), изменением требований ГОС ВПО, внесением предложений по улучшению основной образовательной программы (ООП). Ответственными за процесс проектирования и разработки в университете являются руководители программ. При планировании учитываются:

1. характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;
2. требуемые стадии процесса;
3. требуемые действия в отношении утверждения (верификации и валидации) проектирования и

- разработки;
4. обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;
  5. внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки продукции и услуг;
  6. необходимость взаимодействия между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки;
  7. необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;
  8. требования для последующего производства продукции и услуг;
  9. уровень управления процессом проектирования и разработки, ожидаемый потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;
  - 10 документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

#### ***5.1.6.3.2. Входные данные для проектирования и разработки***

Оценка критерия: 2

Выводы:

УМГ определил требования, имеющие важное значение для разработки образовательных программ (услуг). При определении входных данных для проектирования УМГ рассматривает: функциональные и эксплуатационные требования для реализации образовательных программ; информацию, данные анкетирования по итогам реализации образовательных программ до их обновления; законодательные и нормативные правовые требования, стандарты ГОС ВПО.

#### ***5.1.6.3.3. Средства управления проектированием и разработкой***

Оценка критерия: 2

Выводы:

УМГ применяет различные средства управления процессом проектирования и разработки например: а) прописывает планируемые результаты обучения в образовательных программах; проводит анализ полученных результатов обучения посредством тестирования для оценивания возможности удовлетворения требований всех заинтересованных сторон; проводит действия по внутренней оценке качества в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке; в случае необходимости предпринимает обновление образовательных программ и устранение выявленных недостатков в части соответствия образовательных программ требованиям заинтересованных сторон; регистрирует все изменения в образовательных программах и информация об этом хранится в УМГ.

#### ***5.1.6.3.4. Выходные данные проектирования и разработки***

Оценка критерия: 2

Выводы:

УМГ обеспечивает чтобы итоговые результаты обучения соответствовали заявленным результатам обучения; были адекватными для последующих процессов реализации образовательных услуг. Все образовательные программы УМГ содержат информацию о мониторинге освоения программ и измерению результатов обучения, а также характеристики образовательных услуг, в части

профессиональных компетенций.

УМГ регистрирует и сохраняет документированную информацию по выходным данным проектирования и разработки образовательных программ.

#### **5.1.6.3.5. Изменения проектирования и разработки**

Оценка критерия: 2

Выводы:

УМГ идентифицирует, анализирует и управляет изменениями, сделанными во время или после проектирования и разработки образовательных программ, в той степени, которая необходима для обеспечения исключения негативного влияния на соответствие требованиям. УМГ регистрирует и сохраняет документированную информацию по:

1. изменениям проектирования и разработки;
2. результатам анализа анкетирования;
3. санкционированию изменений.

#### **5.1.6.4. Производство продукции и предоставление услуг**

Оценка критерия: Хорошо

##### **5.1.6.4.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг**

Оценка критерия: 2

Выводы:

УМГ осуществляет предоставление услуг в управляемых условиях. Они включают в себя:

1. доступность документированной информации, определяющей:
  - 1.1. характеристики образовательных услуг;
  - 1.2. планируемые результаты обучения, которые должны быть достигнуты;
2. доступность и применение ресурсов, подходящих для осуществления мониторинга и измерений;
3. осуществление деятельности по внутренней оценке качества на соответствующих этапах в целях оценки соответствия процессов и их выходов критериям качества;
4. применение соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов;
5. назначение компетентного персонала.

##### **5.1.6.4.2. Идентификация и прослеживаемость**

Оценка критерия: 2

Выводы:

В документах УМГ, в ООП определены способы идентификации освоения планируемых результатов обучения. УМГ регистрирует и сохраняет документированную информацию, необходимую для обеспечения прослеживаемости освоения студентами заявленных компетенций.

##### **5.1.6.4.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков**

Оценка критерия: 1

Выводы:

УМГ не разглашает персональные данные своих студентов, сотрудников, профессорско-преподавательского состава.

Рекомендации:

1. Каждый студент, сотрудник, преподаватель должен при приеме на обучение и/или работу подписывать согласие о предоставлении персональных данных УМГ.

**5.1.6.4.4. Сохранение**

Оценка критерия:2

Выводы:

УМГ сохраняет данные о выпусках программ и поддерживает связь с выпускниками в части мониторинга их трудоустройства.

**5.1.6.4.5. Управление изменениями**

Оценка критерия:2

Выводы:

УМГ анализирует необходимость изменения в образовательных программах и сами производимые изменения, а также управляет ими.

УМГ регистрирует и сохраняет документированную информацию, описывающую результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

**5.1.6.5. Выпуск продукции и услуг**

Оценка критерия:2

Выводы:

Руководство УМГ контролирует на всех этапах оказание образовательных услуг в целях верификации выполнения требований к ним. Оказание образовательных услуг не происходит до окончания реализации всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами, кроме тех случаев, когда студенты сами отказываются посещать занятия или не могут пересдать экзамен.

УМГ регистрирует и сохраняет документированную информацию о выпусках студентов. Документированная информация включает:

1. копии дипломов об образовании;
2. прослеживаемость в отношении должностного лица (лиц), подписавшего дипломы и приказы о выпуске.

**5.1.6.6. Управление несоответствующими результатами процессов**

Оценка критерия:2

Выводы:

Руководство УМГ с помощью процедур внутренней оценки качества обеспечивает идентификацию и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования. Руководство УМГ в случае выявления результатов процессов обучения не соответствующих заявленным, предпринимает коррекцию образовательных процессов. После выполнения коррекции несоответствующих результатов процессов их соответствие требованиям верифицируется.

УМГ регистрирует и сохраняет документированную информацию, которая описывает несоответствие и предпринятые действия, а также лицо, принимавшее решение о действии в отношении несоответствия.

## **5.1.7. Раздел 9 ГОСТ Р ИСО 9001:2015 Оценка результатов деятельности**

Оценка критерия: Удовлетворительно

### **5.1.7.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка**

Оценка критерия: Удовлетворительно

#### **5.1.7.1.1. Удовлетворенность потребителей**

Оценка критерия: 1

Выводы:

УМГ проводит мониторинг удовлетворенности выпускников и студентов. Однако результаты данного мониторинга не предусматривают отзывы студентов и работодателей в части системы внутреннего менеджмента качества образования. Не предусмотрен мониторинг мнения работодателей и документированная процедура регулирующая мониторинг мнения работодателей и студентов.

Рекомендации:

1. Включить в анкеты, заполняемые студентами и выпускниками вопросы, связанные с работой внутренней системы менеджмента качества образования, например: знаете ли Вы о существовании в вузе внутренней СМК?; обращались ли Вы к руководителю программы в случае возникновения вопросов по работе преподавателей?; что бы Вы предложили улучшить/изменить в программе?
2. Создать документы, регламентирующие вовлечение работодателей в образовательный процесс, например, положение об опросе работодателей, саму форму опроса работодателей, включающую в себя, в том числе вопросы, связанные с удовлетворенностью результатами образовательного процесса.

#### **5.1.7.1.2. Анализ и оценка**

Оценка критерия: 1

Выводы:

Анализ результатов опроса студентов поверхностный. По нему не видно какие меры были предприняты университетом для повышения удовлетворенности студентов. Кроме этого неясно были ли результаты анализа доведены до сведения преподавателей и учебно-методического совета факультета.

Рекомендации:

1. Прописать в положении об анкетировании студентов обязательное доведение результатов процедур до преподавателей.
2. В документах, регламентирующих работу Центра качества прописать необходимость проведения анкетирования работодателей

#### **5.1.7.2. Внутренний аудит**

Оценка критерия: 1

Выводы:

УМГ согласно утвержденным положениям заявляет о проведении процедур внутреннего аудита. Однако в рамках визита не было предоставлено отчета по внутреннему аудиту. Неясно как формируются комиссии по оценке качества.

Рекомендации:

1. Через год предоставить отчеты по оценке качества в рамках проведенных внутренних аудитов
2. Разработать и внедрить положение о работе внутренних комиссий по оценке качества.

**5.1.7.3. Анализ со стороны руководства**

Оценка критерия:1

Выводы:

Согласно представленным документам руководство УМГ проводит анализ результатов работы внутренней системы менеджмента качества образования. Однако неясно какие решения принимаются в ходе этого анализа. Сам анализ анкет, представленный УМГ не дает об этом понимания. Кроме того, неясно какие действия были предприняты по итогам прохождения аккредитации в ANQA.

Рекомендации:

1. Через год представить результаты решений, принятых руководством УМГ по результатам работы внутренней системы менеджмента качества образования.

### **5.1.8. Раздел 10 ГОСТ Р ИСО 9001:2015 Улучшение**

Оценка критерия: Удовлетворительно

#### **5.1.8.1. Несоответствия и корректирующие действия**

Оценка критерия: 1

Выводы:

В документах, предоставленных в ходе визита, например, положение о Центре ОК, нет упоминания о действиях в случае выявления несоответствия в работе внутренней системы менеджмента качества образования и порядке проведения корректирующих действий. Хотя на визите в рамках встречи с проректорами и руководителями программ об этом упоминалось.

Рекомендации:

1. Прописать в документах, регулирующих работу центра качества и других структур и лиц, связанных с обеспечением качества образования последовательность корректирующих действий предпринимаемых в случае выявления несоответствия.

#### **5.1.8.2. Постоянное улучшение**

Оценка критерия: 1

Выводы:

УМГ стремится к постоянному улучшению, это было подтверждено в ходе встреч в рамках очного визита, однако в документах, предоставленных УМГ нет информации о критериях и порядке действий при пересмотре внутренней СМК.

Рекомендации:

1. Создать целостный документ регламентирующий работу внутренней СМК  
2. Прописать в документах, регламентирующих внутреннюю СМК порядок анализа ее деятельности и порядок ее пересмотра и периоды, в которые такой пересмотр проводится.

## 5.2. Заключение о соответствии критериям модели совершенства EFQM

### 5.2.1. Характеристика модели совершенства EFQM

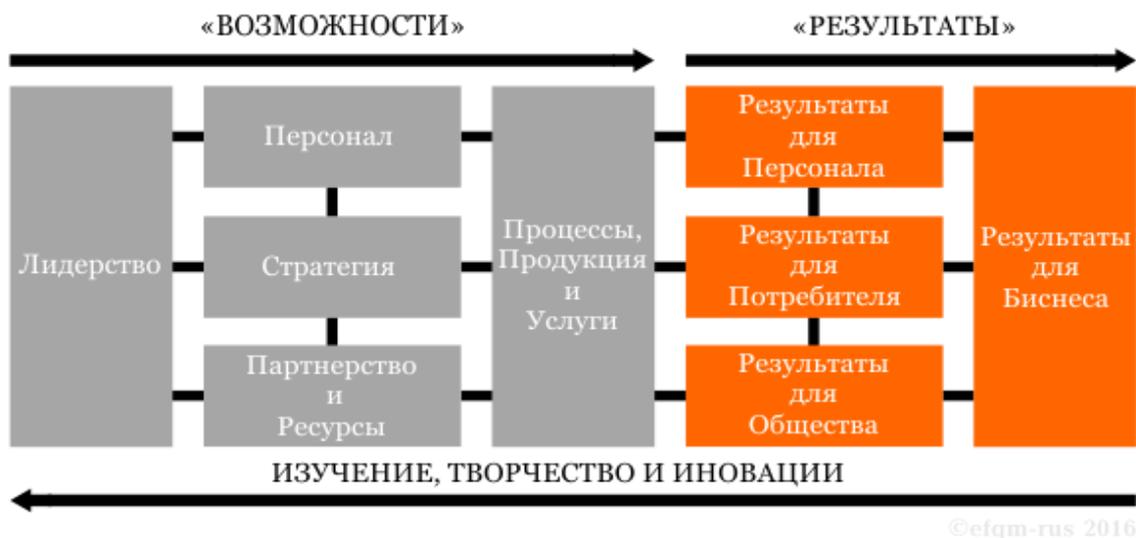
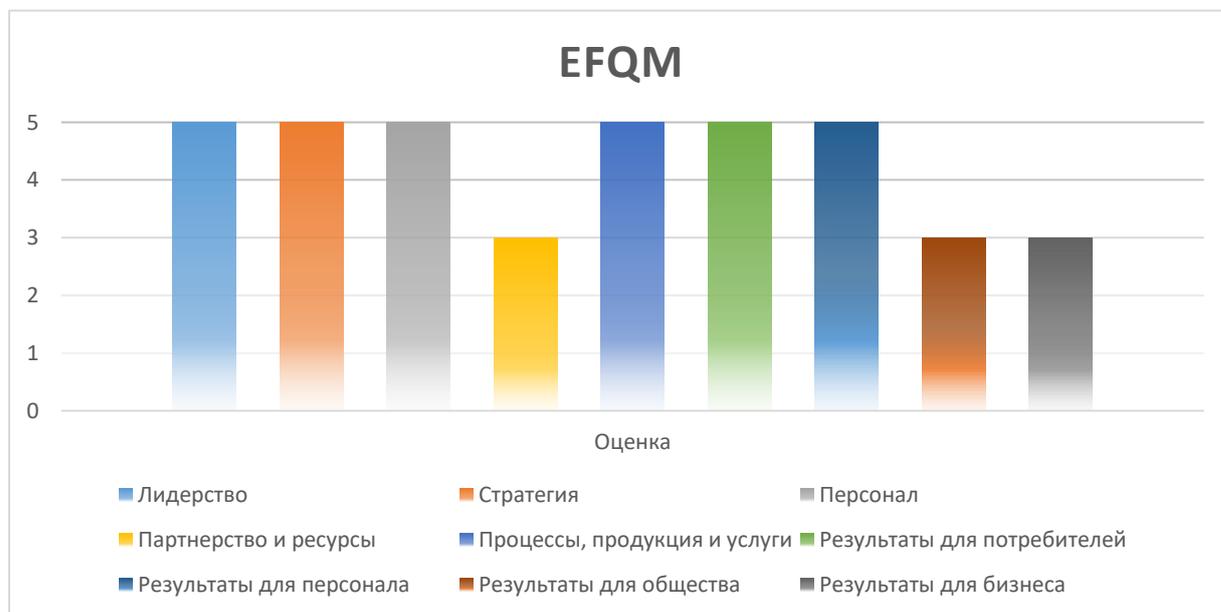


Рис. Модель совершенства EFQM 2016 года

Модель совершенства является базовой в следующих направлениях:

- 1) как структура, которую вуз может использовать для развития их видения и определения целей на будущее материальным и измеримым способом;
- 2) как структура, которую организации могут использовать для идентификации и понимания системного характера их бизнеса, его ключевых связей, причин и влияния их отношений с заинтересованными сторонами на ключевой результат;
- 3) как основа Европейской премии по качеству, которая позволяет Европе определять ее самые успешные организации, продвигать их как образцы совершенства для других;
- 4) как база для применения диагностического инструмента оценки текущего состояния здоровья организации (самооценки), с помощью которой она способна значительно лучше сбалансировать свои приоритеты, распределить ресурсы и разработать реалистичные бизнес-планы.

#### Результаты оценки вуза на соответствие критериям EFQM



## **Основные рекомендации:**

1. Рекомендуется дополнить внутренние мониторинговые мероприятия по пересмотру программ двумя необходимыми составляющими – анализом требований рынка труда к выпускникам соответствующих специальностей и анализом развития инновационных процессов в соответствующих профессиональных областях и сферах. Например, руководитель образовательной программы должен 1 раз в 2 года - для программ магистратуры, 1 раз в четыре года - для программ бакалавриата и 1 раз в 5-6 лет - для программ специалитета, представлять аналитический отчёт о рыночной ситуации и развитии НТП в профессиональных областях, соответствующих специализации программы.

2. Возможно создание внутриуниверситетских дополнительных программ повышения педагогического мастерства для молодых преподавателей.

3. Необходимо провести дополнительную работу по расширению собственной материально-технической базы университета в части развития информационных ресурсов и внедрения e-learning в образовательный процесс (развитие электронных форм обучения, электронных студенческих сервисов, в том числе, личных кабинетов обучающихся, формирование электронных баз данных, электронных библиотечных фондов и т.д.).

4. Необходимо активизировать работу с бизнес-партнёрами, в том числе, с выпускниками УМГ, с целью привлечения спонсорских средств и создания фонда развития университета (эндаумент-фонда).

5. Организовать обсуждения с работодателями относительно их вовлечения в процесс составления основных образовательных программ и их отдельных элементов (учебные планы, учебные программы и т.д.).

6. Система менеджмента качества должна быть ориентирована не только на соответствие критериям и стандартам качества, но и на достижение определённых показателей – рекомендуется установить количественные показатели качества образования для каждого этапа развития университета.

7. Необходимо вовлечение работодателей в процесс пересмотра образовательных программ.

8. Рекомендуется повысить фактор независимости в деятельности ЦОК путём введения в его состав наряду с постоянными членами так называемых «приглашённых членов» - независимых экспертов от профессиональных сообществ и общественных организаций.

9. Рекомендуется создание электронно-информационной среды профессиональной коммуникации внутри университета, внедрение личных кабинетов преподавателей, обеспечение обязательности ежегодного повышения квалификации преподавателей по работе с электронными средствами обучения.

10. Необходимо обеспечить максимальную открытость сведений о взаимодействии УМГ с бизнес-партнёрами и продвижения этих сведений в информационном пространстве (в интернете, СМИ, на городских информационных стендах и т.д.).

## **Критерий 1. «Лидерство»**

### **Оценка критерия: 2**

#### **Сильные стороны:**

1. Армянско-российский международный университет “Мхитар Гош” (далее - УМГ) основан в 1996 году, является негосударственным вузом, функционирующим в форме ООО. Стратегическое руководство деятельностью и развитием вуза осуществляет попечительский Совет (Совет управления университета) во главе с учредителем и исполнительным директором Г.М.Дерцяном. Текущее руководство деятельностью осуществляет ректор университета, возглавляющий Ректорат УМГ, – В.А.Брутян. Выбранная структура органов управления УМГ (схема прилагается) позволяет эффективно сочетать принцип централизации и коллегиальности принятия решений, а также обеспечивает определённую гибкость в распределении ответственности: позволяет концентрировать ответственность в случае принятия кардинальных стратегически важных решений на уровне учредителя. При принятии текущих решений ответственность делегирована Ректору и Проректорам, которые при принятии решений руководствуются рекомендациями коллегиальных органов – советов факультетов, кафедр, студентов (Студенческий парламент).

2. Структура управления университетом закреплена нормативно-правовыми актами УМГ, описана в Положениях о структурных подразделениях, определена порядками их функционирования, принятия решений и отчётности. Наличие и полная комплектность указанных документов обеспечивает прозрачность осуществляемых в УМГ процессов, снижение коррупционных рисков, а размещение документов на сайте университета подтверждает доступность и открытость информации о деятельности вуза.

3. Преимуществом университета, обеспечивающим цельность и преемственность в реализации стратегической линии развития, выступает фактор стабильности руководящего состава – в течение многих лет его бессменными руководителями и лидерами выступают Г.М.Дерцян и В.Брутян, а многие члены ППС и администрации УМГ имеют стаж работы в университете более 15 лет. Указанный факт способствует созданию атмосферы единой команды, корпоративного духа, повышающего мотивацию и эффективность работы коллектива УМГ. Кроме того, бессменное лидерство указанных лиц создаёт прочную основу для взаимодействия с внешними заинтересованными лицами (потребителями услуг, партнёрами, контролирующими органами) и обеспечивает их доверие.

4. Явным результатом вышеуказанного преимущества является наличие корпоративных ценностей в коллективе и стремления к их поддержанию, продемонстрированное сотрудниками университета во время бесед и опросов экспертами.

5. Лидеры УМГ обладают неоспоримым авторитетом как во внутренней среде (среди административных сотрудников, ППС, обучающихся), так и во внешней (среди корпоративных и социальных партнёров, администрации региона и республики, потребителей образовательных услуг, в том числе, иностранных), что позволяет последовательно, при поддержке всех заинтересованных лиц, в том числе и родителей обучающихся, двигаться к реализации миссии и целей, поставленных перед УМГ.

#### **Области, где можно ввести улучшения:**

1. Продумать политику «культивирования» молодых лидеров.

## **Критерий 2. «Стратегия»**

### **Оценка критерия: 2**

### **Сильные стороны:**

1. Миссия и цели деятельности УМГ сформулированы. Политики, планы, цели и процессы, необходимые для достижения поставленных целей, разработаны и задокументированы.
2. Стратегия развития университета основывается на понимании потребностей рынка труда (как регионального, так и международного), конкурентной ситуации в образовательной среде Республики Армения и ожиданий заинтересованных сторон, а также внешнего окружения (социальных и корпоративных партнёров) и отражается в поэтапных взаимосвязанных между собой документах – стратегических планах развития университета. Экспертной комиссии представлен «Стратегический план развития Армяно-Российского международного университета «Мхитар Гош» на 2016-2020 годы».
3. Как показали интервью экспертов, члены администрации и ППС университета знакомы с целями и миссией университета.
4. Стратегия развития университета и способы её реализации периодически пересматриваются и актуализируются. Основой пересмотра выступают мероприятия внутреннего мониторинга качества и результатов реализации образовательных программ (в терминологии локальных нормативных актов УМГ - «пересмотр образовательных программ»), а также мониторинг финансовых и материально-технических условий образовательной деятельности.
5. Реализации стратегии университета происходит на основе Плана-графика реализации Стратегического плана на соответствующий период и регулируется путем принятия внутривузовских (локальных) нормативных актов. Для систематического и эффективного выполнения этой функции действует постоянный комитет по разработке и экспертизе правовых актов Ученого совета УМГ. Комитет разрабатывает и экспертирует проекты локальных нормативных актов (уставы, положения, порядки, регламенты и т.д.)
6. Результаты реализации Стратегического плана отражаются в ежегодных отчётах ректора и руководителей структурных подразделений.

### **Области, где можно ввести улучшения:**

1. Рекомендуются дополнить внутренние мониторинговые мероприятия по пересмотру программ двумя необходимыми составляющими – анализом требований рынка труда к выпускникам соответствующих специальностей и анализом развития инновационных процессов в соответствующих профессиональных областях и сферах. Например, руководитель образовательной программы должен 1 раз в 2 года - для программ магистратуры, 1 раз в четыре года - для программ бакалавриата и 1 раз в 5-6 лет - для программ специалитета, представлять аналитический отчёт о рыночной ситуации и развитии НТП в профессиональных областях, соответствующих специализации программы.

### **Критерий 3. «Персонал»**

#### **Оценка критерия: 2**

### **Сильные стороны:**

1. Основные требования к профессиональным качествам профессорско-преподавательского состава университета формулируются в образовательных стандартах, соответствующих образовательным программам бакалавриата и магистратуры, которые исходят из требований Национальной рамки квалификаций Республики Армения к объему знаний, умений и навыков, присущих шестому (бакалавр) и седьмому (магистр) уровням, а также исходя из требований Порядка УМГ о формировании профессорско-преподавательского состава. Соответствие профессиональных качеств необходимым требованиям обеспечивается через процедуру конкурса при приятии на работу. Для обеспечения осуществляемых в университете образовательных программ соответствующим преподавательским составом предусматриваются разные виды трудовых договоров: основной, внутреннее и внешнее совместительство. Действует также система почасовой

оплаты, что позволяет гарантировать обеспеченность образовательных программ специалистами с узкой специализацией и практическими навыками.

2. Текущая оценка профессиональных качеств и эффективности работы профессорско-преподавательского состава осуществляется посредством ежесеместровых опросов о качестве преподавания, взаимопосещения занятий и анализа результатов посещений на заседаниях кафедр.

3. Планирование повышения профессионального и личностного роста осуществляется на основе Личного плана развития преподавателя. Каждый преподаватель составляет рабочий план личного развития, где в разделах "исследования литературы", "научные, научно-педагогические, научно-методические исследования", "обеспечение профессионального роста", "подготовка научно-педагогических кадров", "переподготовка", "повышение квалификации", "учебная работа" и др. преподаватель представляет работу, которую он должен осуществить в данном учебном году, а в конце учебного года представить соответствующий отчет.

4. Комплексная оценка квалификации и профессиональных качеств профессорско-преподавательского состава отражается в Рейтинговом листе оценки научно-педагогической деятельности преподавателя. Его заполняют преподаватель, заведующий кафедрой и декан факультета. Согласно рейтинговому листу по научно-педагогической, учебно-методической и организационной деятельности преподавателю начисляются баллы. Кроме основных баллов, преподаватель может заработать дополнительные баллы за выдающуюся деятельность в области развития системы образования и науки, которые суммируются с основными. Рабочий план личного развития преподавателя и Рейтинговый лист оценки научно-педагогической деятельности преподавателя направлены на повышение как профессиональных качеств преподавателей, так и качества преподавания в целом и является в УМГ одним из основных критериев дифференциации заработной платы.

5. С 2004 года университет издает научно-методический журнал "Мхитар Гош", признанный Высшей квалификационной комиссией Министерства образования и науки и Министерством юстиции РА. Журнал предоставляет возможность публикации научных статей не только членам профессорско-преподавательского состава университета, но и квалифицированным специалистам других ВУЗов и учреждений республики, тем самым способствуя созданию единого информационного пространства научных исследований и педагогической деятельности в региональных масштабах, повышению эффективности научных исследований и, в конечном итоге, повышению квалификации профессорско-преподавательского состава УМГ.

6. Созданные в УМГ системы стимулирования и материального поощрения обеспечивают взаимовыгодное достижение корпоративных и личных целей. В беседах экспертов с представителями профессорско-преподавательского состава высказано единодушное мнение о том, что персонал ценят, заботятся о нем и поощряют достижения, как профессиональные, так и личные. При этом, широко используются нематериальные методы и способы стимулирования и поощрения повышения квалификации, личностного роста, количества публикаций и наукометрических показателей.

#### **Области, где можно ввести улучшения:**

1. Возможно создание внутриуниверситетских дополнительных программ повышения педагогического мастерства для молодых преподавателей.

#### **Критерий 4. «Партнерство и ресурсы»**

##### **Оценка критерия: 1**

##### **Сильные стороны:**

1. Основными партнёрами УМГ выступают главные потребители образовательных услуг - общество и бизнес. Со стороны общества партнёрство представлено органами региональной власти, общественными объединениями, учреждениями социальной сферы, прежде всего, лечебными и образовательными учреждениями, а со стороны бизнеса – потенциальными работодателями

(частными и государственными организациями, осуществляющими предпринимательскую деятельность). Новым перспективным направлением деятельности УМГ в настоящее время является активное формирование партнёрской сети в зарубежных государствах Юго-Восточной Азии и Ближнего Востока.

2. Одним из важных направлений партнёрства с образовательными учреждениями региона является совместная деятельность по организации и проведению приёмных компаний. УМГ заключил договоры с рядом государственных колледжей республики, что дает возможность выпускникам с высокой успеваемостью поступить в старшие курсы и продолжить обучение в соответствующей области. С целью обеспечения эффективности и прозрачности набора и свободного выбора студентов, в сотрудничестве с соответствующими колледжами проводится работа по согласованию учебных планов и предметных программ. С целью эффективной организации учебного процесса университет оказывает методическую и профессиональную помощь, а соответствующие специалисты университета включаются в состав государственных квалификационных комиссий колледжей.

3. Работа по вовлечению потенциальных работодателей в партнёрские отношения ведется Дерцяном Г.М., Брутяном В.А., заведующими кафедрами, деканами факультетов и преподавателями. Основными направлениями взаимодействия являются: изучение требований рынка труда по отдельным профессиям, специальностям и по профессиональным компетенциям, предъявляемым потенциальным работникам (в том числе с помощью проведения опросов), установление контактов с заинтересованными в направлениях и специальностях УМГ работодателями, организация встреч работодателей с учащимися и выпускниками по завершении каждого учебного года, вовлечение представителей рынка труда в состав государственных аттестационных комиссий, выявление, анализ и обобщение предложений работодателей относительно определения перечней профессиональных компетенций и результатов обучения той или иной образовательной программы, мониторинг и оценка качества процесса прохождения практики учащимися (на основе индивидуальных листков практики и т.д.), мониторинг и оценка степени удовлетворенности учащихся и выпускников процессом прохождения практики и работой.

4. Материально-техническое обеспечение учебного процесса соответствует требованиям ГОС. В университете обучаются около 600 учащихся, образовательные программы которых организуются в 5-и корпусах с 157 аудиториями-кабинетами. Образовательные площади университета в Ванадзоре и в Ереване удовлетворяют требованиям лицензирования, предъявляемым Министерством образования и науки РА. Кафедры, ведущие подготовку по ООП, оснащены необходимым лабораторным оборудованием и оргтехникой в объеме, достаточном для обеспечения уровня подготовки в соответствии с ГОС. Компьютеризация обеспечивается одним компьютерным классом в г.Ереван, в г. Ванадзор компьютерные классы отсутствуют. Имеется выход в Интернет. Организация-партнёр «Виваселл-МТС» в Ереване и в Ванадзоре создала и оформила на территории УМГ бесплатный Wi-Fi уголок. Помещения, предназначенные для изучения профессиональных дисциплин, оснащены современным оборудованием и техническими средствами. Каждый обучающийся имеет возможность доступа к современным информационным базам в соответствии с профилем подготовки кадров, оперативного получения информации и обмена ею с отечественными и зарубежными вузами, предприятиями и организациями. Университет в Ереване имеет 2 библиотеки-читальные залы, в Ванадзоре – 1 библиотеку-читальный. При желании студента электронная литература передается ему на электронных носителях или дисках. Ежегодно бюджетом университета предусматриваются средства для осуществления ремонта и инновационных работ корпусов, лабораторий и других площадей.

5. Спортивно-оздоровительные мероприятия обучающихся организовываются в Спорткомплексе университета. В составе спорткомплекса имеются: открытое футбольное поле, два теннисных корта, универсальный игровой зал, зал для занятий аэробикой, тренажёрный зал, плавательный бассейн. Спорткомплекс является значимым спортивным объектом не только для университета, но и для города и республики в целом – здесь проводятся различные соревнования университетского, городского и республиканского уровня.

6. Управление информацией и документооборотом УМГ осуществляется через веб-страницу

УМГ и единую внутреннюю сеть. На веб-странице УМГ ([www.mkhitargosh.com](http://www.mkhitargosh.com)) планируется разместить: решения и протоколы заседаний Ученого совета УМГ, в том числе - уставы, порядки, концепции, другие нормативные документы, решения и протоколы заседаний ректората университета, учебные планы кафедр, руководство по кредитной системе в обучении, расписание и графики экзаменационных сессий, объявления о конкурсе на замещение вакантных должностей декана, заведующего кафедрой, профессорско-преподавательского состава, события, новости, объявления и др.

#### **Области, где можно ввести улучшения:**

1. Необходимо провести дополнительную работу по расширению собственной материально-технической базы университета в части развития информационных ресурсов и внедрения e-learning в образовательный процесс (развитие электронных форм обучения, электронных студенческих сервисов, в том числе, через личные кабинеты обучающихся, формирование электронных баз данных, электронных библиотечных фондов и т.д.).

2. Необходимо активизировать работу с бизнес-партнёрами, в том числе, с выпускниками УМГ, с целью привлечения спонсорских средств и создания фонда развития университета (эндаумент-фонда).

3. Организовать обсуждения с работодателями относительно их вовлечения в процесс составления основных образовательных программ и их отдельных элементов (учебные планы, учебные программы и т.д.).

4. Создать электронную базу данных работодателей.

5. Создать и постоянно обновлять базы данных вакантных рабочих мест и возможности стажировок.

6. Заключить договор о сотрудничестве с Союзом работодателей РА и Государственной службой занятости, организация трудовых ярмарок и ЕХРО.

7. Управление информацией и документооборотом УМГ необходимо осуществлять через веб-страницу УМГ и единую внутреннюю сеть. На веб-странице УМГ ([www.mkhitargosh.am](http://www.mkhitargosh.am)) необходимо разместить: решения и протоколы заседаний Ученого совета УМГ, в том числе - уставы, порядки, концепции, другие нормативные документы, решения и протоколы заседаний ректората университета, учебные планы кафедр, руководство по кредитной системе в обучении, расписание и графики экзаменационных сессий, объявления о конкурсе на замещение вакантных должностей декана, заведующего кафедрой, профессорско-преподавательского состава, события, новости, объявления и др.

#### **Критерий 5. «Процессы, продукция и услуги»**

##### **Оценка критерия: 2**

##### **Сильные стороны:**

1. УМГ предлагает широкий спектр образовательных программ для 3-х уровней образования (бакалавриата, непрерывной и интегрированной образовательной программы (специалиста) и магистратуры), что соответствует основным направлениям, определенной миссией университета и охватывает такие сферы, как гуманитарные, социально-экономические и медицинские науки, а также фундаментальные исследования в различных направлениях. На пяти факультетах университета осуществляются 12 образовательных программ, из них 7 бакалаврских и 5 магистерских в очной и заочной форме, при этом в Лорийской области реализацию образовательных программ по специальностям «Лечебное дело» и «Стоматология» осуществляет только УМГ.

2. В качестве добавленной ценности для потребителей и других заинтересованных сторон университет видит постоянное обеспечение и непрерывное улучшение качества образовательных услуг. В университете создана и функционирует система внутреннего обеспечения качества – система менеджмента качества как система управления процессами, с помощью которой вуз осуществляет свою политику и задачи по обеспечению качества на основе установленных порядков,

механизмов и регулярно осуществляемых мероприятий. Для реализации задач, поставленных перед системой менеджмента качества, УМГ создал постоянную комиссию обеспечения качества при Ученом совете и административную структуру – Центр обеспечения качества.

3. УМГ при осуществлении стратегии непрерывного улучшения качества исходит из следующих принципов: процессы обеспечения качества регламентированы, подвергаются мониторингу и периодически пересматриваются и процессы обеспечения качества основываются на докладах по мониторингу качества, на обратной связи студентов выпускников и на статистических данных занятости выпускников.

4. Функционирование механизма непрерывного улучшения качества УМГ основано на циклическом процессе, который состоит из следующих четырех основных этапов: планирование (определяются основные задачи и ожидаемые измеримые конечные результаты), осуществление (выполняются все необходимые действия и мероприятия, целенаправленные на достижение ожидаемых результатов), оценка (проверяются и измеряются полученные фактические результаты в сопоставлении с ожидаемыми, оценивается разница между ними), улучшение (разрабатываются и планируются дополнительные мероприятия с целью исправления упущений и недостатков и достижения запланированных результатов на следующем этапе осуществления). На основании представленных локальных нормативных документов и учебно-методических материалов хорошо прослеживается этапность управленческих процессов и взаимосвязь между ними.

5. Продукты и услуги университета продвигаются к потребителю с помощью созданного в 2018-2019 учебном году Отдела маркетинга и PR, который является структурным подразделением Центра карьеры. Целью его деятельности является поддержание положительного имиджа университета и продвижение образовательных программ УМГ. Отдел маркетинга и PR решает следующие задачи: разработка и координация маркетинговой стратегии вуза, проведение маркетинговых исследований, подготовка материалов для принятия решений, визуальное представление информации о деятельности университета, анализ эффективности маркетинговой деятельности, мониторинг информационной среды, анализ информационной среды и выбор эффективных путей для продвижения имиджа университета и образовательных программ, продвижение имиджа вуза в информационном пространстве, взаимодействие со СМИ и другими информационными площадками, разработка и координация выполнения медиаплана.

#### **Области, где можно ввести улучшения:**

1. Система менеджмента качества должна быть ориентирована не только на соответствие критериям и стандартам качества, но и на достижение определённых показателей – рекомендуется установить количественные показатели качества образования для каждого этапа развития университета.

2. Необходимо вовлечение работодателей в процесс пересмотра образовательных программ.

#### **Критерий 6. «Результаты для потребителей»**

##### **Оценка критерия: 2**

##### **Сильные стороны:**

1. Наиболее заинтересованными потребителями для УМГ являются обучающиеся. Для удовлетворения их образовательных потребностей в Стратегическом плане развития УМГ поставлена задача – предложение высококачественного образования и повышение конкурентоспособности выпускников через внедрение системы непрерывного образования: старшая (профильная) школа, среднее специальное (колледж), высшее образование (бакалавриат, магистратура и аспирантура), и системы контроля качества образования. К моменту начала аккредитационных мероприятий в составе университета созданы и функционируют старшая школа «Мхитар Гош» (1-12 классы), Медицинский колледж, а также факультеты, кафедры и другие подразделения, обеспечивающие получение высшего образования по уровням бакалавриата и

магистратуры. Университет получил разрешение ВАК РА на утверждение научных тем по специальностям «Экономика, экономика отраслей и управление», «Теория и история педагогики», «Общественное право», а также разрешение на проведение квалификационных экзаменов по вышеперечисленным специальностям и по предметам «Менеджмент», «Философия», «Информатика». В течение последних 5 лет повысилось число соискателей университета – от 10 до 27 чел.

2. С 2012 года функционирует Центр обеспечения качества. Центр обеспечения качества (ЦОК) является внутренне независимой структурой, подотчётной ректору университета. Основной целью ЦОК является подготовка и проведение самообследования образовательных программ и деятельности сопровождающих их реализацию подразделений, создание и применение внутренних механизмов и порядков оценки качества, планирование и осуществление мероприятий по поддержанию стандартов качества и подготовки к процессам внешней оценки качества образовательных программ, а также обеспечение прозрачности процессов оценки качества и публичности результатов. Область функций ЦОК определяется Положением (Уставом) Центра обеспечения качества.

3. С целью профориентации и помощи в трудоустройстве студентов в университете создан Центр карьеры и Ассоциация выпускников, в рамках которых осуществляется сотрудничество с местными организациями и работодателями. Инструментами выявления интересов и потребностей студентов, повышения степени их удовлетворённости качеством основных и дополнительных образовательных услуг выступает участие студентов в управлении университетом через деятельность студенческих организаций, представительство в органах управления университетом, участие в деятельности ЦОК и проведение ежегодных опросов студентов и выпускников. При этом в УМГ созданы механизмы, регламенты и протоколы, обеспечивающие доведение результатов опроса и принятых решений до всех заинтересованных лиц и, прежде всего, обучающихся.

#### **Области, где можно ввести улучшения:**

1. Рекомендуются повысить фактор независимости в деятельности ЦОК путём введения в его состав наряду с постоянными членами так называемых «приглашённых членов» - независимых экспертов от профессиональных сообществ и общественных организаций.

#### **Критерий 7. «Результаты для персонала»**

#### **Оценка критерия: 2**

#### **Сильные стороны:**

1. Результатами деятельности УМГ для персонала выступает создание условий для непрерывного профессионального совершенствования, комфортных условий трудовой деятельности, обеспечение максимальной справедливости в оплате и материальном стимулировании труда, расширение спектра программ социальной поддержки. Эти цели зафиксированы в Стратегическом плане развития УМГ, подлежат мониторингу их выполнения, являются предметом ежегодной отчётности.

2. Собеседования и интервью экспертов с профессорско-преподавательским составом показали высокую степень удовлетворённости указанной политикой вуза и её результатами. За последние 5 лет наблюдается положительная динамика в отношении количества преподавателей, прошедших повышение квалификации, в том числе, молодых преподавателей. Опрашиваемые приводили многочисленные примеры оказания социальной и материальной помощи руководством университета нуждающимся в ней преподавателям. Преподаватели поддерживают и считают справедливым то, что повышение их благосостояния напрямую увязано с рейтинговыми показателями их деятельности и результатами оценки качества преподавания с учётом мнения студентов. Их также устраивает тот факт, что при относительной стабильности заработной платы, доход может увеличиваться за счёт стимулирующих выплат за установленные показатели деятельности. При этом, часто стимулирующие выплаты имеют не только материальную (денежную) форму, но и нематериальную.

### **Области, где можно ввести улучшения:**

1. Рекомендуется создание электронно-информационной среды профессиональной коммуникации внутри университета, внедрение личных кабинетов преподавателей, обеспечение обязательности ежегодного повышения квалификации преподавателей по работе с электронными средствами обучения.

### **Критерий 8. «Результаты для общества»**

#### **Оценка критерия: 1**

#### **Сильные стороны:**

1. Успешность своей деятельности и реализации стратегии УМГ нашла своё подтверждение в признании университета обществом как одного из лидирующих образовательных учреждений Армении среди 32 негосударственных образовательных организаций. Сегодня УМГ занимает второе место в рейтинге негосударственных образовательных учреждений Республики Армения. Университет одним из первых получил государственную бессрочную аккредитацию (2002 г.) и бессрочную лицензию на осуществление образовательной деятельности.

2. УМГ активно взаимодействует с партнёрами по формированию современной образовательной среды в обществе, в том числе международными (России, Индии, Австрии, Греции, Венгрии) и вносит большой вклад в организацию научной, культурной и общественной жизни в регионе. Об этом свидетельствуют предоставленные сведения об организации и проведении различных конференций, дискуссий, выставок, литературно-художественных, музыкальных, спортивных и др. мероприятий. В целях укрепления связи между школами региона и университетом осуществляются различные профориентационные программы и мероприятия: проведение ознакомительных лекций в школах, организация университетом школьной олимпиады, информирование о ее стратегических целях в школах, предоставление опросников о практике студентов и выпускников и т.д.

### **Области, где можно ввести улучшения:**

1. Необходимо усилить результативную составляющую взаимодействия с обществом. Университет обладает потенциалом, позволяющим ему удовлетворять потребности общества не только через оказание образовательных услуг, но и социальных. Например, возможно создание «Консультационного центра УМГ» для предоставления бесплатных консультаций малоимущим слоям населения в области законодательства и экономики. Подобный консультационный центр возможно использовать и в качестве особой формы производственной практики студентов старших курсов – так называемой, клинической формы практики, которая в настоящее время широко используется в образовательном процессе университетов многих стран (Юридическая клиника, Социальная клиника, Психологическая клиника и т.п.).

2. Рекомендуется использовать такие формы взаимодействия с населением как проведение студентами открытых лекций по повышению финансовой, юридической и экономической грамотности населения.

3. Рекомендуется активнее взаимодействовать с органами исполнительной власти. Например, через периодические запросы статистических данных и обзорных отчётов по состоянию регионального и республиканского рынка труда, а также через активное участие в общественных исследованиях и проектах.

### **Критерий 9. «Результаты для бизнеса»**

#### **Оценка критерия: 1**

#### **Сильные стороны:**

1. Основным результатом для бизнеса является подготовка квалифицированных специалистов, востребованных, в первую очередь, региональным рынком. В качестве бизнес-партнёров и работодателей для университета выступают преимущественно выпускники УМГ – практически все студенты либо проходят практику на базе предприятий, организаций и учреждений, которые возглавляют или в которых работают выпускники университета, либо устраиваются туда на работу. Главными каналами взаимодействия выступают созданный при университете Центр карьеры и Ассоциация выпускников, в рамках которых и осуществляется сотрудничество с местными организациями и работодателями.

**Области, где можно ввести улучшения:**

1. Необходимо переходить от традиционных путей взаимодействия с бизнесом к инновационным. Кроме традиционного «продукта» - квалифицированных специалистов, УМГ обладает значительным потенциалом, который может быть востребован и предложен бизнесу. Например, возможно создание «Экспертного центра УМГ», сотрудники которого (преподаватели и студенты университета) могут оказывать услуги по экспертизе документов и бизнес-проектов (заявок, планов, бизнес-идей и т.д.) в области юриспруденции, менеджмента и экономики, по льготным ценам, либо, в некоторых случаях, безвозмездно.

2. Необходимо обеспечить более активное и системное влияние работодателей на содержание образовательных программ. Например, через создание Ассоциации бизнес-партнёров УМГ, которая может с периодичностью раз в год проводить свои заседания/собрания (в том числе, в дистанционном формате) и предлагать рекомендации по актуализации содержания программ, основанные на изменениях требований рынка труда в той или иной профессиональной сфере.

3. Необходимо обеспечить максимальную открытость сведений о взаимодействии УМГ с бизнес-партнёрами и продвижения этих сведений в информационном пространстве (в интернете, СМИ, на городских информационных стендах и т.д.).

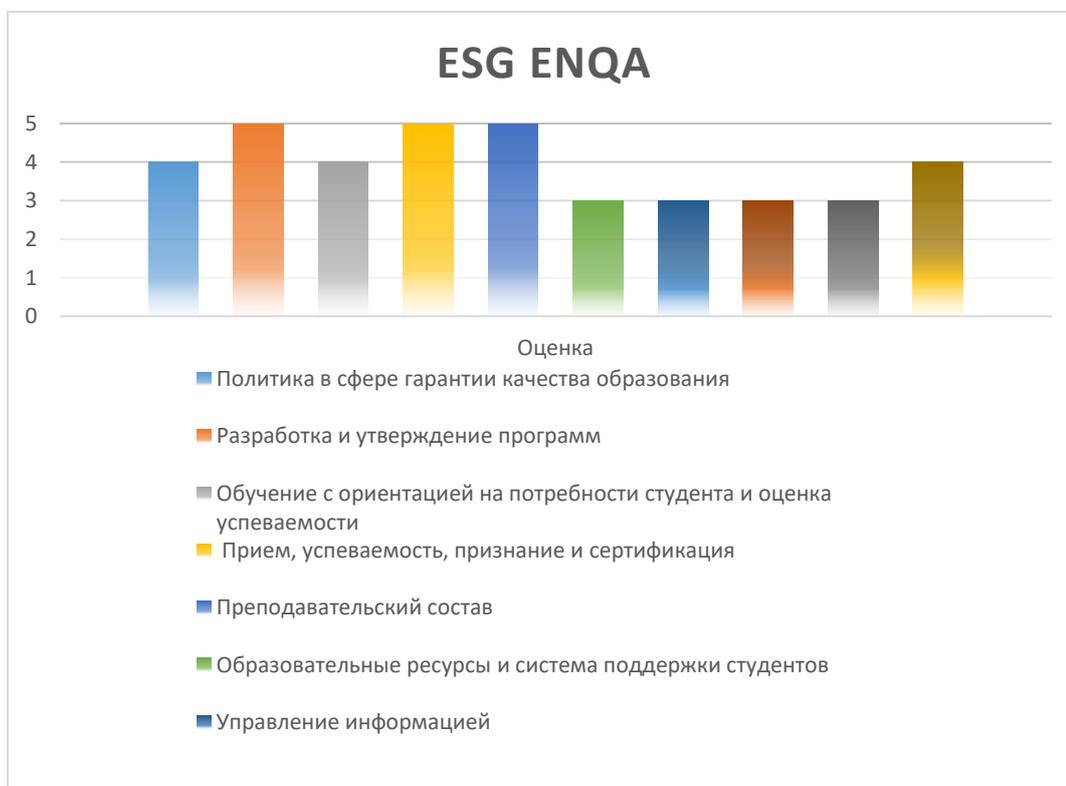
## 5.3. Заключение о соответствии критериям ESG ENQA

### 5.3.1. Характеристика модели гарантий качества ENQA

Стандарты ENQA для вузов включают следующие разделы

1. Политика в сфере гарантии качества образования.
2. Разработка и утверждение программ.
3. Обучение с ориентацией на потребности студента и оценка успеваемости.
4. Прием, успеваемость, признание и сертификация.
5. Преподавательский состав.
6. Образовательные ресурсы и система поддержки студентов.
7. Управление информацией.
8. Информирование общественности.
9. Постоянный мониторинг и периодическая оценка программ.
10. Периодические процедуры внешней оценки качества.

### 5.3.2. Результаты оценки вуза на соответствие ESG ENQA:



### ***Основные рекомендации:***

1. Необходимо документально оформить, как обязательный инструмент формирования и реализации политики качества, порядок участия внешних стейкхолдеров (работодателей, бизнес-партнёров, социальных партнёров) в формировании политики качества и стратегии развития вуза;
2. Необходимо утвердить порядок проведения опросов и анкетирований работодателей и административных работников УМГ по вопросам качества и гарантий качества образования, а также обновить содержание анкет студентов, преподавателей и выпускников в части их мнения по внутренней СМКО;
3. При разработке (проектировании) программы включить в состав экспертной комиссии представителей студентов.
4. Обеспечить студентов материальными ресурсами, в виде бесплатного Wi-Fi, доступа к современным библиотечным ресурсам в интернет, аудиторий, оборудованных проекторами, компьютерных классов из расчета помещения в компьютерный класс группы из 20 человек одновременно.
5. Прописать в трудовых договорах с преподавателями в части обязанностей, помощь с трудоустройством и материальное поощрение за реализацию этого функционала.
6. Сформировать описание технологии сбора информации от разных подразделений УМГ по их функциональным обязанностям и апробировать эту технологию.
7. Разместить на сайте всю требуемую информацию по программам, преподавателям, сотрудникам, потенциальных местах трудоустройства выпускников.
8. Включить в опросы студентов и преподавателей вопросы, связанные с их оценкой образовательной среды. По результатам опросов необходимо улучшать образовательную среду.
9. Необходимо сформировать пакет документов, регламентирующих сбор обратной связи от работодателей в части спроса на выпускников УМГ и профессиональных компетенциях, требующих освоения.
10. Необходимо согласовывать образовательные программы с работодателями на официальной основе. Для этого необходимо разработать комплект документов, регламентирующих привлечение работодателей к анализу образовательных программ.

## 1. Политика в сфере гарантии качества образования

**Политика в сфере гарантии качества образования - общие намерения и направления деятельности в области качества, официально сформулированные высшим руководством вуза.**

| Проверяемые положения  | Баллы | Представленные доказательства   |
|--|-------|---|
| 1. При выборе направлений Политики в сфере гарантии качества образования учитываются Стандарты и Директивы ENQA. | 2     | <p>Два основных документа УМГ, отражающих политику в сфере гарантий качества образования, - Стратегический план развития УМГ и Концепция обеспечения качества УМГ, в качестве основы для своего формирования провозглашают основные принципы Европейских стандартов и ориентиров в сфере гарантий качества образования о необходимости и наличии:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• стратегии, политики и соответствующих порядков и стандартов обеспечения качества,</li><li>• официальных порядков утверждения, текущего мониторинга и периодического пересмотра программ и квалификаций,</li><li>• последовательно применяемых и опубликованных стандартов, положений и порядков оценивания студентов,</li><li>• прозрачных объективных механизмов и стандартов оценки способностей преподавательского состава,</li><li>• учебных и других вспомогательных ресурсов, соответствующих потребностям образовательных программ.</li><li>• методик сбора, анализа и использования соответствующей информации для эффективного управления учебным процессом,</li><li>• периодической публикации постоянно обновленной, беспристрастной и объективной информации о программах и присуждаемых квалификациях.</li></ul> |

| Проверяемые положения   | Баллы           | Представленные доказательства   |
|---|-----------------|---|
| <p>2. Образовательные организации должны иметь опубликованную политику гарантии качества, отражающую институциональное видение и стратегию и, таким образом, связанную со стратегическим менеджментом вуза. Внутренние стейкхолдеры должны разрабатывать и внедрять эту политику посредством соответствующих структур и процессов с привлечением внешних стейкхолдеров.</p> | <p><b>1</b></p> | <p>Политика обеспечения и гарантии качества образования, отражающая институциональное видение и стратегию обеспечения качества, задокументирована и опубликована в двух основных документах: Стратегический план развития УМГ и Концепция обеспечения качества УМГ. Порядок участия в разработке политики качества внутренних стейкхолдеров (всех заинтересованных лиц внутри вуза, включая студентов и преподавателей) достаточно подробно описан в Концепции обеспечения качества УМГ. Однако, порядок участия в формировании политики обеспечения качества и определении стратеги развития вуза внешних стейкхолдеров (работодателей, бизнес-партнёров и социальных партнёров вуза) не нашёл своего достаточного задокументированного отражения.</p> |

| Проверяемые положения  | Баллы           | Представленные доказательства   |
|--|-----------------|---|
| <p>3. Политика и процедуры являются основой логически выстроенной и последовательной системы гарантии качества вуза. Система представляет собой цикл постоянного совершенствования и способствует отчетности вуза. Она поддерживает развитие культуры качества, в которой все стейкхолдеры берут на себя ответственность за качество на всех уровнях функционирования вуза. Для ее укрепления политика и процедуры имеют официальный статус и доступны широкой общественности.</p> | <p><b>1</b></p> | <p>Политика обеспечения качества, разработанная УМГ, опирается на ряд официальных (нормативных) документов – Порядков, закрепляющих и обеспечивающих цикличность и воспроизводимость процедур мониторинга качества, оценки качества, отчетности и планирования (Порядок текущего мониторинга и периодического пересмотра программ, Порядок утверждения образовательных программ УМГ, Порядок выборов по конкурсу замещения преподавательских должностей, продвижения по службе и материального стимулирования преподавателей УМГ). Контроль за осуществлением надлежащих процедур и отчетностью по ним обеспечивается и поддерживается на административном уровне через созданные в этих целях структурные подразделения – Центр обеспечения качества и Постоянную комиссию по качеству при Учёном совете УМК. Участие в процедурах оценки качества студентов закреплено в Положении о студенческом совете. Порядок поддержания «обратной связи» по оценке качества со всеми заинтересованными лицами (как внутренними стейкхолдерами, так и внешними) – проведение опросов и анкетирований имеет документированное воплощение в части студентов и преподавателей, но не в части работодателей и не представлен</p> |

|  |          |  |
|--|----------|--|
| <p>4. Политика гарантии качества является более эффективной, если она отражает связь между научными исследованиями, преподаванием и обучением и учитывает как национальный контекст, в котором работает вуз, так и внутривузовский контекст.</p> | <p>2</p> | <p>Политика гарантий качества обеспечивает связь между научными исследованиями, преподаванием и обучением через планирование повышения профессионального и личностного роста преподавателей которое осуществляется на основе Личного плана развития преподавателя УМГ, а также через комплексную оценку качества ППС на основе Рейтингового листа преподавателей.</p> <p>Учёт национального контекста в политике гарантий качества проводится на основе функционирования созданного в УМГ Центра по взаимодействию с рынком труда. Основными направлениями деятельности Центра выступают: изучение требований рынка труда по отдельным профессиям, специальностям и по профессиональным компетенциям, предъявляемым потенциальным работникам (в том числе с помощью проведения опросов), установление контактов с заинтересованными в направлениях и специальностях УМГ работодателями, вовлечение представителей рынка труда в состав государственных аттестационных комиссий, сотрудничество с Союзом работодателей РА и Государственной службой занятости, организация трудовых ярмарок и EXPO.</p> |
|--|----------|--|

| Проверяемые положения   | Баллы    | Представленные доказательства  |
|---|----------|--|
| <p>5. Такая политика поддерживает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● организацию системы гарантии качества;</li> <li>● кафедры, школы, факультеты и другие подразделения, также, как и руководство вуза, сотрудников и студентов, выполняющих свои обязанности по гарантии качества;</li> <li>● процессы, обеспечивающие академическую репутацию и свободу;</li> <li>● процессы, предотвращающие нетерпимость любого рода и дискриминацию студентов и преподавателей;</li> <li>● Участие внешних стейкхолдеров в гарантии качества.</li> </ul> | <b>1</b> | <p>Организация системы гарантии качества, участие в поддержании политики гарантий качества кафедр, школ, факультетов, руководства, сотрудников и студентов закреплены в Концепции обеспечения качества УМГ и Положении о центре обеспечения качества УМГ. Однако, отсутствует документальное оформление гарантии процессов, обеспечивающих академическую репутацию и свободу, предотвращающие нетерпимости любого рода и дискриминации студентов и преподавателей, участие внешних стейкхолдеров в гарантии качества.</p>  |
| <p>6. Политика направлена на полное, своевременное моральное и материальное поощрение тех работников вуза, которые демонстрируют мастерство, компетентность и преданность делу.</p>   | <b>2</b> | <p>Основные требования к качеству профессорско-преподавательского состава университета формулируются в образовательных стандартах, соответствующих образовательным программам бакалавриата и магистратуры, которые исходят из требований Национальной рамки квалификаций Республики Армения к объему знаний, умений и навыков, присущих шестому (бакалавр) и седьмому (магистр) уровням, а также исходят из требований Порядка выборов по конкурсу, замещения преподавательских должностей, продвижения по службе и материального стимулирования преподавателей УМГ. Комплексная оценка квалификации и профессиональных качеств профессорско-преподавательского состава формируется на основе данных ежесеместрового мониторинга качества преподавания и научной деятельности и отражается в Рейтинговом листе оценки научно-педагогической деятельности преподавателя, который является основой дифференциации заработной платы и материального стимулирования ППС.</p> |

| Проверяемые положения  | Баллы    | Представленные доказательства  |
|--|----------|--|
| <p>7. Политика воплощается в практической деятельности посредством разнообразных процессов и процедур внутренней гарантии качества, которые предполагают участие всех подразделений вуза. То, как эта политика реализуется, контролируется и пересматривается, решается на уровне самого вуза.</p> | <p>2</p> | <p>Процедуры внутренней гарантии качества, участие в них всех подразделений УМГ, как административных, так и учебных, в том числе, студентов (через представительство членов Студенческого совета в Постоянной комиссии Учёного совета по обеспечению качества), а также инструменты контроля, мониторинга, отчётности и планирования процедур и мероприятий качества, зафиксированы в Концепции обеспечения качества, Положениях о Центре обеспечения качества УМГ, о Постоянной комиссии обеспечения качества при Учёном совете УМГ, о Студенческом совете, Порядке мониторинга и периодического пересмотра образовательных программ, Порядке выборов по конкурсу, замещения преподавательских должностей, продвижения по службе и материального стимулирования преподавателей УМГ. Результаты процедур отражены в ежегодных отчётах структурных подразделений, принятые решения о повышении качества – в протоколах заседаний Ученого совета УМГ и локальных нормативных актах.</p> |
| <p>8. Политика гарантии качества также относится и к любой деятельности, осуществляемой субподрядчиками или партнерами.</p>  | <p>2</p> | <p>Вышеописанная политика гарантий качества УМГ в полной мере относится к субподрядчику, в качестве которого в данном случае возможно рассматривать филиал УМГ в г. Ванadzоре.</p>   |

| Проверяемые положения   | Баллы     | Представленные доказательства |
|---|-----------|-------------------------------|
| <p>Итого баллов</p> <p><i>Справочно:</i><br/> Положение выполняется – 2 балла<br/> Положение выполняется частично – 1 балл<br/> Положение не выполняется - 0 баллов</p>   | <b>13</b> |                               |
| <b>Рекомендации</b>   |           |                               |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Необходимо документально оформить, как обязательный инструмент формирования и реализации политики качества, порядок участия внешних стейкхолдеров (работодателей, бизнес-партнёров, социальных партнёров) в формировании политики качества и стратегии развития вуза;</li> <li>2. Необходимо утвердить порядок проведения опросов и анкетирований работодателей и административных работников УМГ по вопросам качества и гарантий качества образования, а также обновить содержание анкет студентов, преподавателей и выпускников в части их мнения по внутренней СМК;</li> <li>3. Необходимо утвердить Правила обучения и преподавания в УМГ (Кодекс университета), обеспечивающий необходимый уровень и устанавливающий социально-приемлемые границы академических свобод.</li> </ol> |           |                               |

## 2. Разработка и утверждение программ

| Проверяемые положения   | Баллы | Представленные доказательства  |
|---|-------|--|
| 1. Вуз должен иметь процедуры для разработки и утверждения своих программ. Программы должны быть разработаны так, чтобы они соответствовали установленным целям. Квалификация, получаемая в результате освоения программы, должна быть четко определена и разъяснена, должна соответствовать определенному уровню национальной структуры квалификации в высшем образовании и, следовательно, Структуре квалификаций в Европейском пространстве высшего образования. | 2     | Процедуры для разработки и утверждения программ отражены в локальном нормативном акте – Порядке утверждения образовательных программ. Порядок определяет цели и задачи процессов проектирования, экспертизы и утверждения образовательных программ УМГ, требования, предъявляемые к ним, применяемые процедуры и графики этих мероприятий. Получаемые в результате освоения программы квалификации соответствуют требованиям национальных квалификационных рамок Республики Армения и учитывают структуру квалификаций в Европейском пространстве высшего образования, что подтверждается в утверждённых Учёным советом УМГ Методических направлениях разработки образовательных программ УМГ. |
| 2. Образовательные программы являются основой формирования образовательной миссии высшего учебного заведения. Они обеспечивают студентов как академическими знаниями, так и необходимыми умениями и навыками, в том числе переносимыми, которые могут повлиять на их личностное развитие и могут найти применение в их будущей карьере.   | 2     | Цели и задачи обучения, сформулированные в учебно-методическом комплексе по образовательной программе, формируют миссию университета и заключаются в следующем:<br>1. удовлетворение местных, региональных или национальных потребностей специалистов данной области;<br>2. формирование у специалистов навыков научно-исследовательской и инновационно-проектной деятельности;<br>3. формирование общекультурных компетенций наряду с общепрофессиональными и профессиональными компетенциями;  |

|   |          |  |
|---|----------|--|
|   |          | 4. формирование индивидуальной траектории обучения с учетом особенностей студента.   |
| 3. При разработке своих программ вуз должен обеспечить:   |          |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• соответствие целей программ институциональной стратегии и наличие ясно обозначенных ожидаемых результатов обучения;</li> </ul> | <b>2</b> | В каждой образовательной программе ясно обозначены ожидаемые результаты обучения на основе использования компетентностного подхода и терминологии, соответствующей требованиям Европейской рамки квалификаций  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• участие студентов в разработке программы;</li> </ul>   | <b>1</b> | В Концепции обеспечения качества УМГ отражено и подтверждено примерами участие студентов в оценке качества, однако, не было представлено доказательств участия студентов в разработке программы  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• достижение четырех целей высшего образования, определенных Советом Европы (см. Область Применения и Понятия);</li> </ul>       | <b>2</b> | При проектировании образовательных программ УМГ принимает во внимание: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. общую структуру систем гарантии качества образования и обучения на европейском, национальном и институциональном уровне;</li> <li>2. направления совершенствования качества высшего образования в европейском образовательном пространстве;</li> <li>3. необходимость обеспечения признания и мобильности за рамками национальных границ;</li> <li>4. требования открытого доступа к информации по гарантии качества в европейском пространстве высшего образования.</li> </ol> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• постоянное продвижение, личностный рост и развитие студента в процессе освоения программы;</li> </ul>                          | <b>2</b> | Компетенции, отражающие результаты обучения, сформулированные в учебно-методическом комплексе программы, основаны на таксономии  |

|  |           |   |
|--|-----------|---|
|  |           | Блума и отражают личностный и профессиональный рост студента в процессе освоения программы  |
| • точно определенную нагрузку студентов (например, в ECTS);  | <b>2</b>  | Нагрузка студентов определена в ECTS с помощью соответствующих систем перевода  |
| • предоставление места для прохождения производственной практики (там, где это необходимо);  | <b>2</b>  | В учебно-методический комплекс программы включены договоры с внешними организациями о местах и условиях прохождения практики  |
| • официальное утверждение программы лицами или органами, не причастными к разработке или преподаванию программы.                                       | <b>1</b>  | В состав экспертных комиссий, проводящих экспертизу образовательных программ, входят не менее 2 представителей внешних организаций. Утверждаются образовательные программы решением Ученого совета УМГ. Сведений о наличии в составе Ученого совета внешних лиц или органов, не причастных к разработке или преподаванию программы не предоставлено |
| Итого баллов<br><i>Справочно:</i><br>Положение выполняется – 2 балла<br>Положение выполняется частично - 1 балл<br>Положение не выполняется - 0 баллов | <b>16</b> |   |
| <b>Рекомендации</b>  |           |   |
| 1. При разработке (проектировании) программы включить в состав экспертной комиссии представителей студентов.   |           |   |

### 3. Обучение с ориентацией на потребности студента и оценка успеваемости

| Проверяемые положения  | Баллы | Представленные доказательства   |
|--|-------|---|
| <p>1. Вуз должен внедрять процессы обучения с ориентацией на потребности студента в свои программы. Методы, посредством которых реализуются программы, должны стимулировать студентов к активной роли в совместном построении образовательного процесса.</p>   | 2     | <p>В Концепции обеспечения качества УМГ ориентация на потребности студента отражается в нормативном закреплении возможности участия студентов в формировании содержания образовательной программы – через представительство в экспертных комиссиях и Ученом совете, утверждающем образовательные программы; оценки её качества – через ежесеместровые опросы и анкетирования и систему подачи жалоб и предложений</p>                     |
| <p>2. Реализуя принцип обучения с ориентацией на потребности студента, вуз должен обеспечить:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● уважение и внимание к различным группам студентов и их потребностям, предоставление гибких траекторий обучения;</li> <li>● использование различных форм преподавания (там, где это уместно);</li> <li>● гибкое использование разнообразных педагогических методов;</li> </ul> | 2     | <p>УМГ обеспечивает ориентацию на потребности студента через предоставление обучающимся возможности выбора индивидуальных траекторий обучения (выбор элективных дисциплин и индивидуального графика обучения), преподавание на иностранных языках (армянский, русский, английский), отражение в учебно-методическом комплексе по образовательной программе применяемых студентоориентированных преподавательских методик и технологий</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● регулярную обратную связь о приемах и способах, используемых для оценки и корректировки педагогических методов;</li> </ul>  | 2     | <p>В УМГ обязательны ежесеместровые опросы студентов о качестве преподавания и рекомендация по повышению его качества</p>   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● поддержку автономии обучающегося при одновременном надлежащем руководстве и помощи со стороны преподавателя;</li> </ul>   | 1     | <p>Руководство и помощь со стороны преподавателя оказывается при наличии обращения студента. Однако, нормативно никак не закреплено соотношение автономности студента и руководства преподавателя</p>   |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>укрепление взаимного уважения преподавателя и студента;</li> </ul>  | 1 | Общение с преподавателями и студентами УМГ свидетельствовало о наличии взаимного уважения между ними, однако, о мерах, предусмотренных для его дальнейшего укрепления ничего не известно  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>наличие уместных процедур реагирования на жалобы студентов.</li> </ul>  | 1 | В УМГ существует утвержденный порядок апелляций на оценку полученную в рамках устных и письменных экзаменов и итоговой аттестации. В данном документе отсутствует порядок рассмотрения жалоб студента на качество получаемых образовательных услуг.                       |
| <p>3. Процедуры гарантии качества для оценивания должны учитывать следующее:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>оценивающие лица должны владеть методами тестирования и проверки знаний студентов и повышать квалификацию в этой области;</li> <li>критерии и методы оценивания должны быть заранее опубликованы;</li> </ul> | 2 | Качество оценивания отражается в применении методов тестирования, публикацию информации о методах оценивания в учебно-методических комплексах по образовательной программе и доведения этой информации до сведения каждого студента методом рассылки по электронной почте |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>оценивание должно демонстрировать уровень достижения студентом запланированного результата обучения. Студент должен получить обратную связь, а, при необходимости, советы по процессу обучения;</li> </ul>  | 2 | Оценка уровня достижения студентом запланированного результата обучения предусмотрена через формирования соответствующего фонда оценочных средств. По результатам оценивания предусмотрены разъяснения и консультации преподавателей                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>где это возможно, экзамен должен проводиться не одним экзаменатором;</li> </ul>   | 1 | Нормативного обоснования и закрепления случаев, когда оценивание может проводиться не одним экзаменатором не представлено, за исключением правил проведения итоговой аттестации, где предусмотрено формирование экзаменационной   |

|  |           |   |
|--|-----------|---|
|  |           | комиссии и указаны требования к её составу  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● правила оценивания должны включать учет смягчающих обстоятельств;</li> <li>● оценивание должно быть последовательным, объективным по отношению ко всем студентам и проводиться в соответствии с установленными правилами;</li> </ul>  | <b>2</b>  | Правила и критерии оценивания закреплены в правилах формирования фонда оценочных средств и задокументированы в учебно-методическом комплекс по образовательной программе  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● должна быть предусмотрена официальная процедура апелляции</li> </ul>  | <b>1</b>  | В УМГ существует утвержденный порядок апелляций на оценку полученную в рамках устных и письменных экзаменов и итоговой аттестации. В данном документе отсутствует порядок апелляции на оценку на промежуточные работы, например, курсовые или оценку за домашнее задание. |
| <p>Итого баллов</p> <p><i>Справочно:</i></p> <p>Положение выполняется - 2 балла</p> <p>Положение выполняется частично - 1 балл</p> <p>Положение не выполняется - 0 баллов</p>  | <b>16</b> |   |
| <b>Рекомендации</b>  |           |   |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дополнить утвержденный порядок апелляций возможностью апелляций на оценку на промежуточные работы, курсовые, проектные работы и на оценку за домашнее задание</li> <li>2. Сформировать отдельный документ или дополнить существующий порядок апелляций перечнем действий, совершаемых при поступлении от студентов жалоб на качество преподавания и условия реализации образовательной программы.</li> </ol> |           |   |

#### 4. Прием, успеваемость, признание и сертификация

| Проверяемые положения   | Баллы | Представленные доказательства   |
|---|-------|---|
| 1. Вуз должен иметь заранее определенные, опубликованные и последовательно применяемые правила, регулирующие все периоды студенческого «жизненного цикла», т.е. прием, успеваемость, признание и сертификацию.  | 2     | Наличие процедур приёма, обучения, контроля успеваемости. проверки результатов обучения и организации выпуска студентов зафиксированы и опубликованы в Уставе УМГ   |
| 2. После приема в вуз процесс инициирования студентов должен включать знакомство с учебным заведением и программой.   | 2     | Предусмотрены собрания и внеучебные встречи первокурсников, экскурсии по УМГ  |
| 3. У вуза должны быть в наличии процедуры и инструменты для сбора, мониторинга и последующих действий на основе информации об академических достижениях студентов.  | 1     | В университете решением Ученого Совета от 12.06.2009г. (протокол номер 12) было утверждено «Порядок организации учебного процесса по кредитной системе». В порядке под пунктом 6.5 дана полная информация о процедуре ведения академической ведомости студента и его академической успеваемости. Она хранится и обрабатывается в электронном виде, и в конце каждого учебного года подсчитывается средняя квалификационная оценка, которая предоставляется студенту по запросу. Рекомендуется сделать данный документ доступным на сайте. Рекомендуется дополнить порядок действиями, совершаемыми в случае низкой успеваемости более 50% студентов по той или иной дисциплине. |
| 4. Для того чтобы гарантировать надлежащие процедуры признания, вуз должен: <ul style="list-style-type: none"> <li>● обеспечить соответствие действий образовательного учреждения Лиссабонской конвенции о признании;</li> <li>● сотрудничать с другими образовательными учреждениями и национальными центрами ENIC/NARIC с целью обеспечения сопоставимого признания квалификаций в стране.</li> </ul> | 2     | Выпускники УМГ получают диплом государственного образца, доступ к оценке и признанию иностранных квалификаций регламентирован на государственном уровне. В соответствии с порядком признания учебных курсов, дипломов о высшем образовании и учёных степеней, сертификат межправительственной организации Инкорвуз-Юнеско приравнивает квалификацию специалиста УМГ к степени магистра, а учёную степень кандидата наук – к степени доктора (PhD). Сведений, подтверждающих сотрудничество с другими  |

|   |          |  |
|---|----------|--|
|   |          | образовательными учреждениями и национальными центрами ENIC/NARIC с целью обеспечения сопоставимого признания квалификаций, не представлено  |
| 5. Вуз должен обеспечить студентов документами, подтверждающими полученную квалификацию, включая достигнутые результаты обучения, а также контекст, содержание и статус полученного образования, и свидетельства его завершения.  | <b>2</b> | Выпускники УМГ получают дипломы государственного образца с установленными государственными актами Республики Армения параметрами, подтверждающими полученную квалификацию, достигнутые результаты обучения, а также контекст, содержание, статус полученного образования и свидетельства его завершения. |
| Итого баллов<br><i>Справочно:</i><br>Положение выполняется - 2 балла<br>Положение выполняется частично - 1 балл<br>Положение не выполняется - 0 баллов  | <b>9</b> |  |
| <b>Рекомендации</b>   |          |  |
| 1. Рекомендуется вывесить на сайте «Порядок организации учебного процесса по кредитной системе».<br>2. Рекомендуется дополнить «Порядок организации учебного процесса по кредитной системе» действиями, совершаемыми в случае низкой успеваемости более 50% студентов по той или иной дисциплине. |          |  |

## 5. Преподавательский состав

| Проверяемые положения   | Баллы | Представленные доказательства  |
|---|-------|--|
| <p>1. Вуз должен иметь беспристрастные (объективные) и прозрачные процессы для найма и профессионального роста и развития всего штата, которые позволяют им гарантировать компетентность своих преподавателей.</p>  | 2     | <p>Основные требования к профессиональным качествам профессорско-преподавательского состава УМГ формулируются в первую очередь в образовательных стандартах, которые, в свою очередь, основаны на требованиях Национальной рамки квалификаций Республики Армения. Требования к ППС документально оформлены в Порядке формирования профессорско-преподавательского состава УМГ</p>  |
| <p>2. Вуз должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● признавая важность преподавания, разработать ясные, прозрачные и объективные критерии приема сотрудников на работу, назначения на должность, повышения по службе, увольнения и следовать им в своей деятельности;</li> </ul> | 2     | <p>Приём на работу осуществляется на основе конкурсных процедур, критерии для участия в конкурсе закреплены в Порядке формирования профессорско-преподавательского состава УМГ и доводятся до сведения всех заинтересованных лиц. Для обеспечения осуществляемых в университете образовательных программ соответствующим преподавательским составом предусматриваются разные виды трудовых договоров: основной, внутреннее и внешнее совместительство. Действует также система почасовой оплаты, что позволяет гарантировать обеспеченность образовательных программ специалистами с узкой специализацией и практическими навыками</p> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● предоставлять возможности карьерного роста и профессионального развития профессорско-преподавательского состава, принимая во внимание результаты оценки работы сотрудников, в том числе результаты опроса коллег и студентов;</li> </ul>           | 2     | <p>Текущая оценка профессиональных качеств и эффективности работы профессорско-преподавательского состава осуществляется посредством ежесеместровых опросов о качестве преподавания, взаимопосещения занятий и анализа результатов посещений на заседаниях кафедр. Комплексная</p>   |

|   |    |   |
|---|----|---|
|   |    | оценка квалификации и профессиональных качеств профессорско-преподавательского состава отражается в Рейтинговом листе оценки научно-педагогической деятельности преподавателя. Планирование повышения профессионального и личностного роста осуществляется на основе Личного плана развития преподавателя   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>поощрять научную деятельность для укрепления связи между обучением и научными исследованиями;</li> </ul>                               | 2  | Созданию единого информационного пространства научных исследований и педагогической деятельности в региональных масштабах, поощрению научных исследований и учебной работы профессорско-преподавательского состава УМГ способствует издание собственного научно-методического журнала "Мхитар Гош", признанного Высшей квалификационной комиссией Министерства образования и науки и Министерством юстиции Республики Армения |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>поощрять инновационные методы преподавания и использование передовых технологий.</li> </ul>  | 2  | В университете действует Положение об определении порядка поощрения сотрудников армянско-российского международного университета «Мхитар Гош», куда включена возможность поощрения за использование интерактивных методов преподавания.   |
| <p>Итого баллов</p> <p><i>Справочно:</i></p> <p>Положение выполняется - 2 балла</p> <p>Положение выполняется частично - 1 балл</p> <p>Положение не выполняется - 0 баллов</p> | 10 |   |
| <b>Рекомендации</b>   |    |   |
|   |    |   |

## 6. Образовательные ресурсы и система поддержки студентов

| Проверяемые положения   | Баллы | Представленные доказательства   |
|---|-------|---|
| 1. Вуз должен гарантировать наличие достаточных, доступных и соответствующих цели учебных ресурсов и служб поддержки студентов.   | 1     | Учебная библиотека и учебные ресурсы имеющиеся в университете устарели. Службы поддержки также не были продемонстрированы, за исключением опроса студентов и возможность напрямую контактировать с деканами |
| 2. Студентам необходимы образовательные ресурсы, которые могут быть как материальными (библиотеки или компьютеры), так и человеческими (наставники, кураторы и другие консультанты). Роль служб поддержки особенно важна для стимулирования мобильности студентов как внутри образовательной системы, так и между различными системами высшего образования <sup>5</sup> . | 1     | Нет достаточных материальных ресурсов. Существует 1 компьютерный зал в корпусе УМГ в Ереване с малым количеством компьютеров.   |
| 3. При распределении, планировании и обеспечении образовательных ресурсов эти службы поддержки должны учитывать потребности различных групп студентов (взрослых, работающих, заочников, иностранных студентов, а также студентов с ограниченными возможностями) и принимать во внимание тенденции студентоцентрированного обучения.                                       | 1     | Преподаватели принимают во внимание студентоцентрированное обучение, но они ограничены в ресурсах, службы поддержки отсутствуют.  |
| 4. Вуз должен организовывать свою деятельность и службы поддержки с учетом ситуации конкретного вуза.   | 1     | Функции центра карьеры выполняют преподаватели, однако это не прописано в их трудовых договорах. Нет служб поддержки студентов, например, службы психологической помощи студентам.                          |
| 5. Вуз должен обеспечить профессионализм сотрудников и возможности для повышения их квалификации.   | 1     | УМГ отправляет преподавателей на повышение квалификации, но подтверждающих внутривузовских положений и списка преподавателей прошедших повышение квалификации предоставлено не было.                        |

<sup>5</sup> Вуз должен предоставлять необходимые материальные и человеческие ресурсы. Службы поддержки должны работать в помощь студентам

| Проверяемые положения   | Баллы | Представленные доказательства |
|---|-------|-------------------------------|
| <p>Итого баллов</p> <p><i>Справочно:</i></p> <p>Положение выполняется - 2 балла<br/> Положение выполняется частично - 1 балл<br/> Положение не выполняется - 0 баллов</p>   | 5     |                               |
| <b>Рекомендации</b>   |       |                               |
| <p>1. Обеспечить студентов материальными ресурсами, в виде бесплатного Wi-Fi, доступа к современным библиотечным ресурсам в интернет, аудиторий, оборудованных проекторами, компьютерных классов из расчета помещения в компьютерный класс группы из 20 человек одновременно.</p> <p>2. Прописать в трудовых договорах с преподавателями в части обязанностей, помощь с трудоустройством и материальное поощрение за реализацию этого функционала.</p> <p>3. Выделить из числа административных сотрудников лицо, ответственное за сбор и анализ информации по трудоустройству выпускников.</p> |       |                               |

## 7. Управление информацией

| Проверяемые положения  | Баллы | Представленные доказательства  |
|--|-------|--|
| 1. Вуз должен гарантировать, что они собирают, анализируют и используют соответствующую информацию для эффективного управления своими программами и другими направлениями своей деятельности.  | 1     | Информация о деятельности УМГ собирается через каналы обозначенные на схеме управления УМГ. Описание технологии сбора информации не было предоставлено, а только описано устно в рамках встреч в период очного визита. |
| 2. Необходима уверенность в том, что вуз имеет процедуры для сбора и анализа информации о своих программах и своей деятельности и использует полученные сведения в работе внутренней системы гарантии качества.  | 1     | Существует устное описание процедур, но примеры принятых решений и изменений предоставлены не были. Неясно каким образом собранная информация используется при принятии решений.                                       |
| 3. При сборе информации вуз должен учитывать следующее <sup>6</sup> :<br><ul style="list-style-type: none"> <li>● сведения о контингенте студентов;</li> <li>● уровень успеваемости, достижения студентов и отсеив;</li> <li>● удовлетворенность студентов реализацией программ;</li> <li>● доступность образовательных ресурсов и служб поддержки студентов;</li> <li>● трудоустраиваемость выпускников;</li> <li>● ключевые показатели деятельности самого вуза или их эквиваленты;</li> </ul> | 1     | УМГ собирает информацию, однако отсутствуют положения по сбору информации по доступности образовательных ресурсов и служб поддержки студентов и ключевых показателей деятельности вуза.                                |
| 4. Студенты и сотрудники должны быть вовлечены в сбор и анализ информации и планирование последствий.  | 1     | Производятся опросы студентов и преподавателей. Отсутствует опрос административных сотрудников.  |

<sup>6</sup> Если все это вуз учитывает при сборе информации, то оценка – 2 балла, если чего-то не учитывает, то 1 балл, если ничего не учитывает, то 0 баллов

| <b>Проверяемые положения</b>  | <b>Баллы</b> | <b>Представленные доказательства</b> |
|---|--------------|--------------------------------------|
| <p>Итого баллов</p> <p><i>Справочно:</i></p> <p>Положение выполняется - 2 балла<br/> Положение выполняется частично - 1 балл<br/> Положение не выполняется - 0 баллов</p>   | 4            |                                      |
| <b>Рекомендации</b>   |              |                                      |
| <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сформировать описание технологии сбора информации от разных подразделений УМГ по их функциональным обязанностям и апробировать эту технологию.</li> <li>2. Через год предоставить примеры принятых решений на основе собранной информации.</li> <li>3. Создать и проводить опросы по доступности образовательных ресурсов и служб поддержки студентов</li> <li>4. Проводить опросы административных сотрудников на предмет их удовлетворенности условиями труда и взаимодействием с различными</li> </ol> |              |                                      |

## 8. Информирование общественности

| Проверяемые положения   | Баллы | Представленные доказательства   |
|---|-------|---|
| 1. Вуз должен публиковать информацию о своей деятельности (включая программы), которая должна быть ясной, точной, объективной, актуальной и доступной.  | 1     | На момент проведения камеральной оценки и очного визита сайт УМГ не работал. Были технические проблемы. Впоследствии эксперты получили доступ к сайту, но там была представлена не вся информация, касающаяся реализуемых программ. |
| 2. Вуз должен предоставлять информацию о своей деятельности, включая реализуемые программы, об ожидаемых результатах обучения по этим программам, присваиваемых квалификациях, преподавании, обучении, оценочных процедурах, проходных баллах и учебных возможностях, предоставляемых студентам, а также информацию о возможностях трудоустройства выпускников. | 1     | Сайт УМГ находится в стадии наполнения.   |
| <p>Итого баллов</p> <p><i>Справочно:</i><br/>           Положение выполняется - 2 балла<br/>           Положение выполняется частично - 1 балл<br/>           Положение не выполняется - 0 баллов</p>   | 2     |   |
| <b>Рекомендации</b>   |       |   |
| 1. Разместить на нем всю требуемую информацию по программам, преподавателям, сотрудникам, потенциальных местах трудоустройства выпускников.   |       |   |

## 9. Постоянный мониторинг и периодическая оценка программ

| Проверяемые положения  | Баллы | Представленные доказательства  |
|--|-------|--|
| <p>1. Вуз должен проводить мониторинг и периодическую оценку программ для того, чтобы гарантировать, что они достигают своей цели и отвечают потребностям студентов и общества. Результаты этих процессов должны вести к постоянному совершенствованию программ. Все заинтересованные лица должны быть проинформированы о любых запланированных или предпринятых действиях в отношении этих программ.</p>  | 1     | <p>УМГ проводит процедуры внутреннего мониторинга реализуемых образовательных программ. Однако, в рамках очного визита не было предоставлено отчетов о внесении изменений по результатам процедур внутреннего мониторинга.</p> |
| <p>2. Периодическая оценка программ включает в себя оценку<sup>7</sup>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● содержания программ в свете последних достижений науки по конкретной дисциплине для обеспечения актуальности преподаваемой дисциплины;</li> <li>● изменяющихся потребностей общества;</li> <li>● нагрузки, успеваемости и выпуска студентов;</li> <li>● эффективности процедур оценивания студентов;</li> <li>● ожиданий, потребностей и удовлетворенности студентов обучением по программе;</li> <li>● образовательной среды и служб поддержки и их соответствия целям программы.</li> </ul> | 1     | <p>В рамках периодической оценки программ отсутствует оценка образовательной среды и служб поддержки, которые в свою очередь отсутствуют и их функции выполняются деканами факультетов и преподавателями</p>                   |
| <p>3. В вузе осуществляется сбор и анализ информации о спросе на выпускников на рынке труда, а также использование результатов этого анализа.</p>  | 1     | <p>Сбор информации о спросе на выпускников на рынке труда осуществляется через неформальное общение с работодателями.</p>  |
| <p>4. Программы регулярно проходят оценку и пересматриваются с привлечением студентов и других стейкхолдеров.</p>  | 1     | <p>При пересмотре программ не участвуют работодатели</p>   |

<sup>7</sup> Если все это вуз учитывает, то оценка – 2 балла, если чего-то не учитывает, то 1 балл, если ничего не учитывает, то 0 баллов

| Проверяемые положения   | Баллы | Представленные доказательства  |
|---|-------|--|
| 5.Собранная информация анализируется, и программа приводится в соответствие с современными требованиями.  | 1     | Так как отсутствует обратная связь от работодателей по содержанию программы, то привести программу полностью в соответствии с современными требованиями не представляется возможным. |
| 6. Внесенные изменения публикуются.   | 1     | Сайт УМГ находится в стадии наполнения информацией.  |
| <p>Итого баллов</p> <p><i>Справочно:</i></p> <p>Положение выполняется - 2 балла</p> <p>Положение выполняется частично - 1 балл</p> <p>Положение не выполняется - 0 баллов</p>   | 5     |  |
| <b>Рекомендации</b>   |       |  |
| <p>1. Через год предоставить отчеты о проведении процедур внутреннего мониторинга.</p> <p>2. Включить в опросы студентов и преподавателей вопросы, связанные с их оценкой образовательной среды. По результатам опросов необходимо улучшать образовательную среду.</p> <p>3. Необходимо сформировать пакет документов, регламентирующих сбор обратной связи от работодателей в части спроса на выпускников УМГ и профессиональных компетенциях, требующих освоения.</p> <p>4. Необходимо согласовывать образовательные программы с работодателями на официальной основе. Для этого необходимо разработать комплект документов, регламентирующих привлечение работодателей к анализу образовательных программ.</p> |       |  |

## 10. Периодические процедуры внешней оценки качества

| Проверяемые положения  | Баллы | Представленные доказательства  |
|--|-------|--|
| 1. Вуз должен проходить внешние процедуры гарантии качества в соответствии с Европейскими стандартами и рекомендациями на регулярной основе.   | 2     | Был предоставлен отчет по прохождению предыдущих процедур в ANQA.  |
| 2. <sup>8</sup> Вуз должен стремиться к тому, чтобы прогресс, достигнутый со времени последней процедуры внешней оценки качества, принимался во внимание при подготовке к следующей процедуре. | 1     | Во внутренних документах вуза не отражена возможность предоставления отчетов по предыдущим процедурам в рамках текущих процедур. |
| <p>Итого баллов</p> <p><i>Справочно:</i></p> <p>Положение выполняется - 2 балла</p> <p>Положение выполняется частично - 1 балл</p> <p>Положение не выполняется - 0 баллов</p>                  | 3     |  |
| <b>Рекомендации</b>  |       |  |
| 1. Отообразить во внутренних документах УМГ возможность предоставления отчетов по предыдущим процедурам в рамках текущих процедур.   |       |  |

<sup>8</sup> Здесь необходимо оценить насколько в документах вуза отражено, что при подготовке к очередной процедуре внешней оценки качества, во внутренних документах вуза должны найти отражения рекомендации экспертов и в отчете о самообследовании должен быть отражен прогресс с момента последней процедуры внешней оценки качества

## **6. Заключение о соответствии критериям и требованиям мультистандартной модели**

### **Общие выводы на соответствие стандарту ГОСТ Р ИСО 9001:2015**

УМГ, согласно оценкам экспертов, частично соответствует стандартам серии ГОСТ Р ИСО 9001:2015.

Исходя из выделенных основных рекомендаций экспертов руководству УМГ стоит обратить внимание на совершенствование работы системы менеджмента качества, совершенствование вебсайта ОО, совершенствование сотрудничества с работодателями.

### **Общие выводы на соответствие модели EFQM**

УМГ, согласно оценкам экспертов, в основном соответствует модели EFQM.

В рамках оценки по модели стандартов качества EFQM экспертами были сформулированы рекомендации руководству УМГ. Зонами развития экспертами признаны взаимодействие с работодателями, совершенствование внутренней системы менеджмента качества образования, создание электронно-цифровой среды внутри университета.

### **Общие выводы на соответствие критериям ESG**

УМГ, согласно оценкам экспертов, в основном соответствует критериям ESG.

В рамках оценки на соответствие УМГ критериям ESG экспертами были высказаны рекомендации, которые в общем касаются трех больших направлений совершенствования деятельности УМГ, а именно: взаимодействие с работодателями, ресурсная база, выстраивание внутренних процессов работы, включая работу внутренней СМК.

### **Общие выводы на соответствие мультистандартной модели**

На базе результатов оценок экспертов сразу по трем критериальным базам видно, что в целом УМГ развивается достаточно стабильно. Позиция университета достаточно устойчива на рынке образовательных услуг в части определенного количества контингента. У университета есть связи с работодателями, развивается сайт, внутренняя система менеджмента качества образования. Руководство УМГ стратегически мыслит проходя подобную процедуру международной аккредитации в иностранном для них агентстве.

В тоже время в университете присутствуют зоны развития, работа с которыми позволит УМГ выйти на качественно новый уровень оказания образовательных услуг.

Как видно из оценок экспертов, эти зоны развития были выявлены при оценках с двух разных сторон: процессов и результатов. Это позволяет с уверенностью утверждать, что работа с выявленными зонами развития улучшит деятельность УМГ.