

КОНЦЕПЦИЯ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УНИВЕРСИТЕТА

Среда функционирования университета

Система внутреннего обеспечения качества (СВОК) университета представляет собой совокупность организационной структуры, внутренней документации, показателей, процессов и ресурсов, необходимых для постоянного повышения качества образовательных программ и развития культуры непрерывного совершенствования.

СВОК университета разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии применительно к действующей организационной структуре в соответствии со стандартами и руководствами для обеспечения качества в Европейском пространстве образования (ESG).

Для стабильного функционирования системы внутреннего обеспечения качества университет определяет внешние и внутренние вопросы, относящиеся к его назначению и стратегическому направлению и влияющие на его способность достигать намеченных результатов.

Основные внешние факторы для университета связаны с законодательной, технологической, конкурентной, рыночной, социальной и экономической средой.

Законодательная среда определяется законами, указами Президента и постановлениями Правительства Республики Казахстан, нормативными документами МОН РК и др. Изменение нормативно-правовой базы приводит к необходимости коррекции деятельности университета, в том числе внутренней документации.

Технологическая среда характеризуется широким применением информационных систем, баз данных и других компьютерных технологий, что позволяет существенно повысить производительность и качество труда. Для сохранения конкурентоспособности университет создает и поддерживает информационную среду, обеспечивающую высокий уровень учебного процесса, научных исследований и разработок.

Конкурентная среда и рыночная среда характеризуются наличием в г. Алматы других вузов, осуществляющих обучение по аналогичным образовательным программам.

Изменения в рыночной среде приводят к необходимости регулярного изучения потребности в открытии новых направлений подготовки, образовательных программ.

Социальная среда региона обусловлена его местоположением, площадью, составом населения, системой социальной защиты и др. факторами.

Экономическая среда характеризуется наличием бюджетного и внебюджетного финансирования. При стабильном экономическом росте в стране, университет может получать приемлемое финансирование со стороны государства и из других источников (платное обучение и др.). Это позволяет развивать и улучшать подготовку специалистов, развивать научную деятельность, повышать квалификацию преподавателей и других работников. Отлаженный механизм сотрудничества с академическими и отраслевыми организациями, промышленными предприятиями и учреждениями социальной сферы предоставляет возможности для коммерциализации научных достижений и разработок. При появлении

отрицательных явлений в экономике для университета могут возникнуть проблемы с финансированием, закупкой оборудования и др.

Внутренние факторы связаны с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы университета. Они обусловлены кадровым потенциалом, применяемыми технологиями, инфраструктурой, системой управления и др.

Университет постоянно осуществляет мониторинг и анализ информации о внешних и внутренних факторах, результаты которых включаются в ежегодный отчет о деятельности университета, протоколы заседаний Правления, Ученого совета, Академического совета, Совета высших школ, отчеты соответствующих структурных подразделений.

Потребности и ожидания заинтересованных сторон

Заинтересованные стороны оказывают влияние на способность университета постоянно поставлять услуги, отвечающие требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям.

К *внутренним потребителям* университета относятся:

- студенты, магистранты, докторанты;
- ППС и сотрудники университета.

Внешними потребителями являются:

- абитуриенты;
- лица, поступающие в магистратуру и докторантуру.

К другим сторонам, заинтересованным в деятельности ЖУ, относятся:

- родители абитуриентов;
- организации-работодатели, партнеры, образовательные учреждения;
- государственные органы и общество.

В университете осуществляется мониторинг и анализ информации о заинтересованных сторонах и их требованиях. Требования и ожидания заинтересованных сторон определяются путем:

- опроса (устного, методом анкетирования);
- анализа отзывов, предложений и благодарственных писем, поступивших руководителям процессов и структурных подразделений, от потребителей образовательных и других услуг;
- анализа отзывов и предложений от ППС и сотрудников (в рамках заседаний Правления, Ученого совета, Советов высших школ, рабочих совещаний в структурных подразделениях).

Выявленные требования и ожидания заинтересованных сторон учитываются при разработке и актуализации образовательных программ, учебно-методических пособий и др., планировании деятельности университета и структурных подразделений, проведении улучшений.

Процессы системы внутреннего обеспечения качества

Система внутреннего обеспечения качества (СВОК) университета представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов (процессов), позволяющих осуществление **политики по обеспечению качества** и управления университетом применительно к качеству образовательных услуг, процессов и самой системы.

Процессный подход при разработке, внедрении и улучшении результативности СВОК применяется в целях повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Понимание и управление взаимосвязанными процессами как системой способствует результативности и эффективности деятельности в достижении намеченных результатов. Этот подход позволяет университету управлять взаимосвязями и взаимозависимостями между процессами системы, так что общие результаты деятельности могут быть улучшены.

Процессный подход включает в себя систематическое определение и управление процессами и их взаимодействием таким образом, чтобы достигать намеченных результатов в соответствии с **политикой внутреннего обеспечения качества и стратегией развития университета**.

Для каждого процесса деятельности университета установлен руководитель процесса и его владелец. Руководитель процесса обеспечивает его осуществление, следит за его результативностью и эффективностью. Владелец процесса оформляет процесс в виде документа, устанавливает контрольные оценки, управляет процессом, отвечает за его состояние, проводит проверки.

Для обеспечения результативности процессов, как при их осуществлении, так и при управлении ими, определены критерии и методы.

Критерии и методы обеспечения результативности процессов определены начальниками в регламентирующих документах структурных подразделений.

В университете имеются все необходимые ресурсы (включая информационное обеспечение) для поддержки процессов и их мониторинга.

Внедрение процессно-ориентированного подхода в университете позволяет усилить ориентацию на запросы и интересы внутренних и внешних потребителей, обеспечить прозрачность протекания всех процессов. В результате, каждый сотрудник понимает, какую роль он играет в общих процессах и деятельности университета в целом. Внедрение процессно-ориентированного подхода позволяет также своевременно выявить упущения и недостатки и систематизировать деятельность по улучшению системы внутреннего обеспечения качества.

Ответственность за обеспечение качества

Управление системой внутреннего обеспечения качества университета основывается на четком определении функций всех должностных лиц, сотрудников и их взаимосвязи при выполнении своих функций, включая ответственности и полномочия.

Обеспечение качества образования осуществляется соответствующей **организационной структурой университета**. С учетом поставленных целей и имеющихся ресурсов в университете создана наиболее соответствующая организационная структура управления.

Выполняемые функции ключевых должностных лиц и подразделений, входящих в организационную структуру университета, подчинены одной общей цели – обеспечению качества образовательного процесса.

Ответственность и полномочия должностных лиц и подразделений определены и закреплены внутренними нормативными документами, планами университета, приказами Председателя Правления – Ректора, должностными инструкциями и положениями о структурных подразделениях.

В должностных инструкциях сотрудников университета определены обязанности, права и ответственность сотрудника, назначенного на эту должность.

Руководство университета осуществляет деятельность по обеспечению качества по следующим направлениям:

- организация и планирование образовательного процесса;
- качество проведения всех видов учебных занятий;
- обеспечение обучающихся учебно-методическими комплексами дисциплин в соответствии с государственным общеобразовательным стандартом образования;
- использование технических и программных средств в учебном процессе;
- кадровое обеспечение;
- повышение квалификации профессорско-преподавательского состава.

Высшие школы осуществляют деятельность по обеспечению качества по следующим направлениям:

- разработка востребованных на рынке труда образовательных программ по направлениям подготовки кадров на основе ГОСО, типовых правил и профессиональных стандартов и их реализация;

- создание необходимых условий для реализации образовательных программ, направленных на профессиональное становление и развитие личности на основе достижений науки и практики, внедрения международных, национальных стандартов и общечеловеческих ценностей;

- подготовка высококвалифицированных кадров, конкурентоспособных на рынке труда;

- проведение актуальных научных исследований;

- внедрение в учебный процесс результатов новейших научных исследований, а также практическое вовлечение обучающихся к их выполнению;

- своевременное обновление материально-технической базы высшей школы для внедрения и дальнейшего развития инновационных технологий обучения;

- развитие возможностей личности, формирование прочных основ нравственности и здорового образа жизни;

- воспитание гражданственности и патриотизма, любви к Родине – Республике Казахстан, уважения к государственным символам, нетерпимости к любым антиконституционным и антиобщественным проявлениям.

Руководители структурных подразделений:

- обеспечивают качество процессов и образовательных услуг в соответствии с внутренними и внешними нормативными документами;

- несут ответственность за доведение до каждого сотрудника политики внутреннего обеспечения качества университета;

- обеспечивают функционирование процессов в подразделениях.

Персонал подразделения несет ответственность за качество выполнения своих должностных обязанностей в соответствии с положением о подразделении и должностными инструкциями.

Одним из основных компонентов системы внутреннего обеспечения качества является привлечение обучающихся к управлению вузом (**студенческое самоуправление**). В процедуре обеспечения качества активно участвуют все обучающиеся: студенты, магистранты, докторанты. Так, обучающиеся привлекаются к работе Ученого совета, Совета по противодействию коррупции, Совета по этике, Комиссии по обеспечению качества.

Организующим звеном в деле работы с обучающимися и привлечения их к работе по оценке качества образовательного процесса являются **Молодежный центр** и Комиссии по обеспечению качества на базе высших школ.

В целях повышения качества образовательной деятельности на базе высших школ функционируют **Комиссии по обеспечению качества**. По приказу Председателя Правления – Ректора в состав Комиссии входят преподаватели и обучающиеся университета.

Комиссия принимает решения по содержанию и условиям реализации образовательных программ, политике оценивания и другим академическим вопросам высшей школы, организует анкетирование обучающихся на предмет соответствия качества образовательных программ и дисциплин/модулей, на предмет наличия фактов нарушения академической честности. Заседания Комиссии проводятся согласно утвержденным планам. На заседаниях Комиссии в зависимости от рассматриваемых вопросов принимают участие представители административно-управленческого персонала университета.

Документационное обеспечение системы внутреннего обеспечения качества

К документам СВОК относятся следующие категории:

- документированная информация постоянного применения;
- оперативная документированная информация;
- документированная информация внешнего происхождения.

Документированная информация постоянного применения, состоит из следующих групп:

- политика;
- планы;
- руководство по СВОК;
- документированные процедуры, положения, правила, стандарты и инструкции по направлениям деятельности;
- организационная документация (организационная структура, положения о подразделениях, должностные инструкции).

К оперативной документированной информации относятся:

- документированная информация, содержащая данные о достигнутых результатах или свидетельстве осуществленной деятельности;
- входные и выходные данные процессов;
- акты и протоколы;
- отчеты;
- предложения по улучшению;
- журналы;
- задания;
- заявки и др.

Формы (шаблоны) оперативной документированной информации и правила ее выполнения установлены в соответствующих внутренних нормативных документах (**документированных процедурах, положениях, инструкциях, правилах, стандартах**).

К документированной информации внешнего происхождения относятся:

- законы Республики Казахстан (**«Об образовании», «О науке»** и другие законодательные акты);

- государственные стандарты РК, в том числе государственные общеобязательные стандарты;
- стандарты отраслей;
- руководящие документы Министерства образования и науки Республики Казахстан и других министерств и органов государственного управления;
- нормативно-правовая документация внешнего происхождения.

Перечень внутренних нормативных документов системы внутреннего обеспечения качества можно посмотреть [здесь](#).

Использование данных документов позволяет эффективно управлять университетом как единым целым и добиваться улучшения качества образования на всех уровнях подготовки кадров.

Доступ к внутренним нормативным документам СВОК обеспечен путем размещения в [единой платформе Smart Zhetsu](#). На официальном сайте университета в свободном доступе размещается [Политика внутреннего обеспечения качества, Руководство по СВОК, Программы развития университета, Академическая политика и Политика академической честности](#).

Разработанная нормативно-правовая база (внутренние нормативные документы) по всем направлениям деятельности и процессам постоянно обновляется с учетом меняющихся требований внешних документов, рекомендаций и предписаний вышестоящих органов, а также мнений заинтересованных сторон.