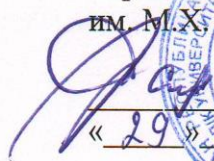


УТВЕРЖДАЮ

И.о. Председателя Правления-Ректора
Таразского регионального университета
им. М.Х. Дулати



М.Н. Сарыбеков
« 29 » 2020 г.



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ РК 01-2020

Регистрационный № 223

ТАРАЗ 2020

© Является интеллектуальной собственностью НАО «Таразский региональный университет имени М.Х. Дулати». Перепечатка и/или дальнейшая передача третьим лицам запрещается.

ПРЕДИСЛОВИЕ

- 1. РАЗРАБОТАН** отделом аккредитации и менеджмента качества
Руководитель рабочей группы – начальник отдела к.ф.н., доцент Г.К. Абдрахман
- 2. ВНЕСЕН** отделом аккредитации и менеджмента качества
Начальник отдела - к.ф.н., доцент Г.К. Абдрахман
- 3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ** приказом И.о. Председателя Правления-Ректора Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати
от 29.12.2020г. № 211
- 4. РАЗРАБОТЧИКИ:** - начальник отдела к.ф.н., доцент Г.К. Абдрахман
- 5. ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ:** 3 года
- 6. ВВЕДЕН ВЗАМЕН:** РК 01-2019 восьмой редакции от 31.01.2019г. (пр. №37) Руководство по качеству

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения ректора Таразского регионального университета имени М.Х. Дулати.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Общие положения	10
2 Нормативные ссылки	10
3 Основные термины, обозначения и сокращения	12
3.1 Основные термины	12
3.2 Сокращения	13
3.3 Обозначения	13
4 Среда (контекст) организации	13
4.1 Понимание организации и ее среды (контекста)	13
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	14
4.3 Определение области применения системы менеджмента качества	15
4.4 Система менеджмента качества и ее процессы	15
5 Лидерство	17
5.1 Лидерство и приверженность	17
5.1.1 Общие положения	17
5.1.2 Ориентация на потребителя	18
5.2 Политика	19
5.2.1 Разработка политики в области качества	19
5.2.2 Доведение политики в области качества	19
5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации	20
6 Планирование	22
6.1 Действия в отношении рисков и возможностей	22
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения	23
6.3 Планирование изменений	23
7 Средства обеспечения (Поддержка)	24
7.1 Ресурсы (общие положения, человеческие ресурсы, инфраструктура, среда для функционирования процессов, ресурсы для мониторинга и измерения, знания организации)	24
7.2 Компетентность	27
7.3 Осведомленность	28
7.4 Информационный обмен	28
7.5 Документированная информация (общие положения, создание и актуализация, управление документированной информацией)	29
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	32
8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	32
8.2 Требования к продукции и услугам (связь с потребителями, определение требований к продукции и услугам, анализ требований к продукции и услугам, изменения требований к продукции и услугам)	33
8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг (общие положения, планирование проектирования и разработки, входные данные проектирования и разработки, средства управления проектированием и разработкой, выходные данные проектирования и разработки, изменения проектирования и разработки)	35
8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками (общие положения, тип и степень управления, информация, предоставляемая внешним поставщиком)	37
8.5 Производство продукции и предоставление услуг (управление производством продукции и предоставлением услуг, идентификация и прослеживаемость, собственность потребителей или внешних поставщиков, сохранение, деятельность после поставки, управление изменениями)	40
8.6 Выпуск продукции и предоставление услуг	43

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов.....	43
9 Оценка показателей деятельности.....	44
9.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценка (общие положения, удовлетворенность потребителей, анализ и оценка)	44
9.2 Внутренний аудит	46
9.3 Анализ со стороны руководства (общие положения, входные данные анализа со стороны руководства, выходные данные анализа со стороны руководства).....	47
10 Улучшение	48
10.1 Общие положения.....	48
10.2 Несоответствия и корректирующие действия.....	49
10.3 Постоянное улучшение.....	50
11 Изменения	50
12 Согласование, хранение, рассылка.....	50
13. Приложения.....	51
Приложение А. Организационная структура Таразского регионального университета имени М.Х. Дулати в рамках СМК.....	52
Приложение Б. Схемы взаимодействия процессов СМК Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати	54
Приложение В. Матрица ответственности	55
Приложение Г. Лист согласования.....	57
Приложение Д. Лист рассылки	58
Приложение Е. Лист регистрации изменений	59

ВВЕДЕНИЕ

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати – крупнейшее в Казахстане высшее учебное заведение по подготовке квалифицированных специалистов.

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати образован в 2020 г. в соответствии с Постановлением Правительства Республики Казахстан «О некоторых вопросах высших учебных заведений Министерства образования и науки Республики Казахстан» от 11 октября 2019 года № 752 (пункт 5) и Приказом Министерства финансов РК №346 от 03.06.2020 г.

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати образован 16 июня 2020г., образованный в результате слияния Таразского государственного университета им.М.Х.Дулати и Таразского государственного педагогического университета.

Образовательная деятельность в Университете Дулати ведется по 251 образовательным программам, которые включены в реестр ОП МОН РК. Из них 139 ОП - по бакалавриату, 97 ОП - по магистратуре и 15 ОП по докторантуре. В составе университета 2 института, 5 факультетов и 51 кафедра, в их числе кафедра «Ассамблея народа Казахстана» и военная кафедра. Для обеспечения качества успешно прошли процедуру институциональной и специализированной аккредитации на национальном уровне в агентствах НААР и НАОКО; аккредитовано 117 образовательных программ. В течение последних пяти лет университетом было подготовлено более 23000 специалистов. Качество подготовки выпускников и их востребованность на рынке труда определяются высокими показателями трудоустройства. В целом, за период с 2015 по 2020 годы в среднем были трудоустроены 77% выпускников.

Показателем качества и доказательством укрепления положительного имиджа университета является рост и изменение качественного состава контингента - количество студентов, обучающихся на основе государственного образовательного гранта составляет порядка 15-16%, в университете обучаются обладатели знака «Алтын Белгі», призеры различных международных, республиканских олимпиад, конкурсов, научных проектов. Выполняя программные задачи о доступности образования для всех, в университете превалирует количество обучающихся из сельских школ. Студентам предоставляется возможность обучаться с применением дистанционных образовательных технологий. Приоритетным направлением деятельности вуза является привлечение в университете иностранных студентов из Китая, Монголии, Туркменистана, Узбекистана, Кыргызстана, России, Кореи.

В 2020 году университет Дулати вошел в ТОП 301-350 регионального ранжирования QS EESA 2020, улучшив позиции по всем индикаторам рейтинга: академической репутации, репутации и работодателей, развитие интернационализации.

Важным показателем, подтверждающим качество подготовки специалистов в университете, является высокий международный рейтинг Европейской научно-промышленной палаты ARES-2020, в котором университет Дулати занял восьмое место среди 95 вузов Республики Казахстан с категорией A +, улучшив позиции на 25 пунктов за последние пять лет. В рейтинге оценивались высокое качество преподавания, научной деятельности и востребованности выпускников работодателями.

По результатам 2020 года в мировом рейтинге исследовательской группы «Webometrics Ranking of World Universities» среди 31 000 университетов мира занял – 11 296 место, среди 15 028 университетов Азии занял – 4 486 место, среди 128 казахстанских вузов занял – 31 место.

Университет на протяжении пяти лет входит в ТОП-10 Национального рейтинга НАОКО. По итогам 2020 года университет Дулати занял 8 место среди лучших многопрофильных вузов РК. По результатам Национального рейтинга педагогических вузов Независимого агентства по обеспечению качества в образовании (НАОКО) образовательные программы занимают лидирующие позиции, в институциональном рейтинге НААР по направлению «Педагогические науки» университет занимает 3 место (Бакалавриат), 3 место образовательной программы «5B012300-Социальная психология и самопознание».

В национальном рейтинге по инновациям и академическому превосходству в Республиканском Рейтинговом Агентстве Казахстанской Ассоциации инженерного образования KAZSEE университет Дулати вошел в ТОП-5 среди лучших многопрофильных университетов страны. В институциональном рейтинге KAZSEE-2020 университет занял - 7 место среди многопрофильных казахстанских вузов.

Вуз постоянно находится в поиске оптимального пути развития на перспективу и возможностей быть конкурентоспособными в системе высшего образования региона и Казахстана, о чем свидетельствует открытие новых уникальных специальностей и реализация совместных образовательных

программ с зарубежными партнерами. Университет Дулати является базовым вузом для подготовки кадров в сфере водного хозяйства.

Университет Дулати успешно реализует совместные бакалаврские и магистерские образовательные программы с Люблинским политехническим университетом (Польша), Алтайским государственным университетом (Россия) и с Политехническим институтом Браганса (Португалия), Щадринским государственным педагогическим университетом (Россия).

Одним из достижений университета также является реализация проекта по одновременному освоению нескольких основных профессиональных образовательных программ по специальностям бакалавриата с Московским государственным университетом пищевых производств (Россия) по образовательным программам «Биотехнология», «Технология продовольственных продуктов», «Технология перерабатывающих производств», «Биология», «Информатика», «Безопасность жизнедеятельности».

Развито стратегическое партнерство, сетевое взаимодействие и академическая мобильность с Педагогическим университетом Швебиш Гмюнда (Германия), Московским государственным педагогическим университетом, Литовским университетом им. Великого Витаутаса, Лодзинским Университетом (Польша), Университетом Карабюк (Турция) и др.

В 2017 г. впервые в Республике Казахстан Приказом министра образования и науки РК №237 от 23 мая 2017 года Университет Дулати получил право на реализацию экспериментальной образовательной программы бакалавриата по направлению «Мехатроника», что является значимым достижением вуза на международном уровне.

Ежегодно, по программам ТОП-менеджмента, «Приглашение зарубежных специалистов» МОН РК приглашаются ведущие зарубежные ученые с долгосрочной реализацией инвестиционных проектов, в частности – лаборатории робототехники, разработки и внедрения новых проектов в области цифровизации.

Университет успешно реализует Концепцию перехода к модели Цифрового университета для создания принципиально новой информационно-образовательной среды и структуры управления.

Сегодня в вузе действует Единый центр обслуживания обучающихся, полностью обеспечивающий взаимодействие за счет удаленного обслуживания и системы QR-кодов. Значительную роль в обновлении структуры сыграло внедрение системы электронного документооборота и переход к работе на принципе «paper free». В университете создан DATA-центр для обеспечения безопасного хранения и доступности информации.

Отдельной и важнейшей составляющей цифровой трансформации является дистанционные образовательные технологии, позволяющие обеспечить равный доступ к полноценному и качественному образованию в соответствии с интересами и склонностями обучающихся. Платформой успешного внедрения кредитной технологии в университете стал запатентованный вузом программный продукт, имеющий широкие возможности для эффективного управления изменениями. Университет успешно внедряет в образовательный процесс и систему управления другие информационные продукты, представленные сегодня на рынке.

Официальная LMS вуза расширяется, бесперебойно функционирует и полностью переведена на веб-режим. На основе LMS вузом выстроена эффективная система мониторинга и отчетности. Образовательный портал построен на основе кроссплатформенных технологий и имеет возможности для внедрения инновационных цифровых решений путем расширения и синхронизации работы с другими массивами данных. Одним из таких проектов стала совместная деятельность с Политехническим институтом Браганса (Португалия) по переходу на RFID-технологии.

Наш университет активно включился в проекты по созданию и использованию MOOK, являясь членом Консорциума по реализации образовательных программ в сетевой форме. В вузе создана богатая электронная библиотека полнотекстовых ресурсов, электронных учебников и мультимедийных материалов.

Учебные и научно-исследовательские лаборатории кафедр постоянно оснащаются современным оборудованием и лицензионным программным обеспечением, университет располагает специализированными лабораториями, среди которых сетевая лаборатория Cisco. Положительным фактором для развития цифровых образовательных технологий в вузе является участие в проектах Erasmus+. Проект «Бакалавриат и профессиональная магистратура для разработки, администрирования, управления и защиты компьютерных сетей на предприятиях» способствовал введению актуальных

дисциплин по кибербезопасности и созданию уникального Ресурсного Центра и современной Студии видеозаписи.

Университет идет по пути создания единой информационно-образовательной и управленческой среды – объединены электронные кабинеты, системы управления учебным процессом, библиотеки учебных материалов, мобильные устройства студентов и ППС. В системе управления вуза разработаны цифровые проекты - IT-решения, обеспечивающие систему мониторинга ключевых и оперативных показателей университета на основе KPI ППС и сотрудников. В условиях повсеместного перехода средних школ на дистанционный формат, весьма перспективным и актуальным является использование опыта прохождения педагогических практик с помощью электронного портфолио студентов. Реализация проекта электронного портфолио для прохождения профессиональных практик студентов с различными SMART-инструментами позволяет представлять максимально привлекательные профили выпускников, приобретенные компетенции, которые делают студента конкурентоспособным на рынке труда и открытым для сообщества работодателей. Для студентов по педагогическому направлению предусмотрено в период практики выполнение социальных проектов, заданий по запросам организаций образования (реализация образовательных проектов, помощь школьникам в проектной деятельности, помощь педагогам в организации педагогической деятельности, помощь педагогам в разработке уроков, интерактивных пособий для ресурсов).

Таким образом, на сегодняшний день наш вуз представляет собой развернутую коммуникационную оптоволоконную сеть, связывающую структурные подразделения в единую корпоративную сеть, а также реализующий одновременно множество других проектов по цифровизации

Оценка инновационного потенциала университета

Инновационный потенциал коллектива университета в сфере образовательной и научной деятельности включает в себя организационно-кадровый, материально-технический, научно-методический и научно-исследовательский потенциал.

Кадровая политика вуза - комплекс работ, коррелирующий с программой развития, и осуществляемый на основе таких принципов как: постоянное обновление содержания кадрового резерва на основе HR-менеджмента, продвижения кадров; создание условий и атмосферы инициативы и творчества; стимулирование деятельности ППС; повышение квалификации и самосовершенствование ППС; предоставление технически оснащенного рабочего места и аудиторий для занятий; свободный доступ ППС к ресурсам университета.

Корпоративная культура в университете определяется общими духовными ценностями всего коллектива и каждого сотрудника, которые формируют историю и традиции университета. В рамках реализации Программы развития получит развитие культура добропорядочности в университете.

Подавляющая часть преподавательского контингента проводит научные и педагогические исследования на базе кафедр и кафедральных учебно-научных лабораторий, другие проводят научные исследования на базе кафедр и на базе других инновационных структур университета. В университете работают 25 человек, входящие в состав НАН, отраслевых академий наук и профессиональных ассоциаций РК. За последние пять лет победителями в республиканском конкурсе «Лучший преподаватель вуза» стали 39 человек.

В университете создана и действует инновационная структура в сфере научной деятельности: НИЛ инженерного профиля «Наноинженерные методы исследований» им. А.С. Ахметова, НИЦ «Дулатитану», центр «Бауыржантану», центр по изучению Туркестанского края им. Ж.Баласагуни, НИЦ «Жастар», НИЦ региональной экономики, НИЦ «Өңіртану», НПЦ «Тұлпар», НПЦ «Алгоритм», НПЦ «Креатив», НЦ физико-химических исследований, УНПЦ «Фитохимия», **«Центр коррекционной поддержки речевого развития», «Центр психологической адаптации», «Центр психолого-педагогического сопровождения им. Е. Конакбаева», центр педагогического мастерства.** В качестве отдельного физического лица при университете функционирует Корпоративный фонд «Университетский бизнес-инкубатор», учредителем которого является университет Дулати.

На базе университета действуют также подразделения таких профессиональных научных объединений: филиал Национальной академии горных наук РК; филиал Национальной инженерной академии РК; представительство АО «Казахская академия «Безопасность жизнедеятельности».

Материально-технический потенциал структурных подразделений университета ежегодно повышается за счет приобретения нового вида приборов, механизмов, инструментов и др. Так, за последние пять лет на кафедры и в структурные подразделения приобретено оборудование на сумму 297,262 млн. тенге.

Научно-исследовательский потенциал университета оценивается результатами НИР, достигнутыми учеными и специалистами в решении различных научных проблем общества и экономики региона и страны.

По педагогическому направлению ведутся 4 государственных бюджетных научных исследований: спектральные проблемы дифференциальных операторов смешанного типа; внедрение технологии CLIL через предмет в системе школьного образования в условиях реализации политики трехязычия в Республике Казахстан; совершенствование системы высшего педагогического образования в рамках Третьей модернизации Казахстана: пути внедрения и реализации системы дуального обучения в подготовке глобальных конкурентоспособных трехязычных педагогических кадров в Республике Казахстан; национальные общественно-политические организации Казахстана: история становления и деятельности (конец XIX и начало XX века).

За последний год учеными и специалистами университета по результатам научных исследований издано 31 монография и опубликовано 1960 научных статей, из них 194 статьи - в зарубежных изданиях. Из 194 статей, опубликованных в зарубежных изданиях, 82 статьи, издано в международных рецензируемых журналах с ненулевым импакт-фактором, из которых 75 - опубликованы в журналах, входящих в информационную базу компании Web of Science (Clarivate Analytics).

Для привлечения к реализации инновационных проектов ученых университета отечественных и зарубежных инвесторов в «Центр обслуживания инвесторов, проектного управления и цифровизации» Управления предпринимательства и индустриально-инновационного развития акимата Жамбылской области, университетом представлены в 2017 году – 26 проектов, в 2018 году – 32 проекта, в 2019 году – 42 проекта, направленных на решение региональных проблем в сфере утилизации промышленных отходов, активизации источников альтернативной энергетики, улучшению систем орошения и др. Кроме того, в 2019 году были представлены инновационные научные проекты: в Центр инновационных экосистем Ассоциации вузов РК - 32, посольству Казахстана в Сингапуре – 11, офису коммерциализации проектов Назарбаев Университета – 14, НАО «Международный центр зеленых технологий и инвестиционных проектов» – 9.

В университете успешно реализованы 3 международных образовательных проекта Erasmus+:

1) Проект InnoCENS - «Повышение инновационных компетенций и предпринимательских навыков в области инженерного образования». Проект направлен на поддержку предпринимательства, создания стартапов, новых рабочих мест и экономического развития на основе использования современных педагогических технологий развития инновационных компетенций. В рамках данного проекта в университете открыт «Центр инноваций и предпринимательства», главной целью деятельности которого является оказание поддержки в реализации инновационных бизнес-идей обучающихся и сотрудников университета, организация тренингов совместно с областной администрацией, предпринимателями и ассоциациями.

2) Проект SUSDEV - «Обучение в течение всей жизни по устойчивому развитию». Целью проекта является усиление роли высших учебных заведений в обеспечении устойчивого развития промышленности и общества, поддержка национальной «зеленой политики» в странах-партнерах и продвижение «зеленой культуры» посредством обучения на протяжении всей жизни. В рамках реализации проекта в вузе создан Тренинг-центр «Green skills в пищевых производствах», разработаны и реализовываются новые курсы обучения.

3) Проект LMPI - «Бакалавриат и профессиональная магистратура для разработки, администрирования, управления и защиты компьютерных сетей на предприятиях». Проект направлен на создание электронного обучения бакалавров и магистров для защиты компьютерных систем и сетей на основе использования инновационных разработок. Для реализации данного проекта в университете открыт Ресурсный центр, оборудованный современной техникой, который используется в том числе для создания онлайн курсов.

Одним из ключевых направлений международной деятельности университета является академическое партнерство с зарубежными университетами, в рамках которого реализуются международные образовательные и научные проекты. На сегодняшний день университетом установлены партнерские отношения с более чем 86-ми крупнейшими университетами, различными международными организациями и зарубежными научными фондами (ERASMUS+, DAAD, MEVLANA). Также университет принимает участие в образовательных проектах ERASMUS + по направлению KA-1- Академическая мобильность студентов, ППС, АВП и направлению KA-2-наращивание потенциала в области образования.

Важным определяющим элементом Стратегии развития является Миссия и Видение университета. Своей миссией Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати считает: подготовку конкурентоспособных, инновационно – мыслящих и патриотично воспитанных специалистов, соответствующих современным отечественным и международным критериям, а также создание элитной научно—интеллектуальной и информационно - культурной среды в Жамбылском регионе, способствующей его всемерному экономическому росту и процветанию. Стратегическое Видение университета - современный образовательно-научный, инновационно-интеллектуальный и культурно-просветительный Центр Южного региона.

Со дня утверждения Стратегии развития в университете все виды работ нацелены на реализацию принятых стратегических целей и задач.

Реализация Стратегии развития университета, позволит Таразскому региональному университету им. М.Х. Дулати достичь полномасштабной инновациализации образовательного процесса, обеспечит устойчивый рейтинг университета среди образовательных учреждений Республики, улучшение имиджа и повышения узнаваемости университета и успешно интегрироваться в мировое образовательное пространство.

Юридический адрес НАО «Таразский региональный университет им. М. Х. Дулати» МОН РК: 080000, Республика Казахстан, г. Тараз, ул. Сулейманова,7. Телефоны: 8(726)2 45-36-64, 43-15-32 Факс: 8(726)2 432402. E-mail: info@tarsu.kz

Реквизиты: БИН 200640018977, Кбе 16, КНП 861 Банк: АО «Народный банк Казахстана»
ЖОФ г.Тараз ИИК KZ786010161000208691 БИК HSBKKZKX

Банк: АО «First Heartland Jysan Bank» ЖОФ г.Тараз ИИК KZ15998TTB0000551277 БИК TSESKZKA

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Руководство по качеству (далее - РК) – основной документ, излагает Политику и цели в области качества, организационную структуру системы менеджмента качества (СМК) и структуру ее документации, распределение полномочий и ответственности персонала, основные рабочие процессы, необходимые ресурсы Республиканского государственного предприятия на праве хозяйственного ведения «Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати», описывает систему менеджмента качества (далее - СМК) разработанную для реализации этой Политики и Целей.

Система менеджмента качества НАО "Таразский региональный университет имени М.Х.Дулати" создана во исполнение приказа ректора от 12.11.2003 года, № 319 и приказа Министра образования и науки Республики Казахстан от 10.02.2003 года, № 822.

Система менеджмента качества Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати разработана и внедрена в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 с целью:

- обеспечения эффективного управления процессами Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати и их постоянного улучшения;
- интеграции, идентификации и установления взаимодействия всех процессов системы менеджмента качества Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати;
- подготовки персонала в области менеджмента качества;
- обеспечения аудитов системы менеджмента качества Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати систематизированной документацией;
- демонстрации потребителям, партнерам и органу по сертификации системы менеджмента качества, соответствия СМК Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати требованиям МС ИСО 9001:2015.
- демонстрации своей способности всегда последовательно оказывать образовательные услуги, отвечающие требованиям государственных общеобязательных стандартов образования (ГОСО), применимым нормативным и регулирующим требованиям, требованиям потребителей;
- повышения удовлетворенности потребителей посредством результативного применения системы, включая процессы ее постоянного улучшения и обеспечения соответствия требованиям потребителей и применимым нормативным и регулирующим требованиям.

1.2 Мотивация создания СМК Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати:

а) внутренняя:

- повышение условий профессиональной, социальной, этической подготовки обучающихся за счет снижения вариативности процессов СМК;
- повышение ответственности всех сотрудников университета за качество образования;
- снижение внепроизводственных затрат;
- улучшение культуры, инфраструктуры и производственной среды университета;

б) внешняя:

- конкурентоспособность университета на внутреннем и внешнем рынках образовательных услуг;
- повышение рейтинга университета и его специальностей;
- повышение удовлетворенности всех потребителей образовательных услуг;
- постоянное улучшение процессов деятельности университета;
- получение государственного заказа.

Руководство по качеству является внутренним нормативным документом СМК Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати и не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов органов по сертификации при проведении проверок, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения ректора Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати.

1.3 Настоящее руководство по качеству распространяется на всех сотрудников подразделений Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати, задействованных в системе менеджмента качества в соответствии с организационной структурой Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати (приложение А).

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. В настоящем Руководстве по качеству [приведены ссылки](#) на следующие нормативные документы

МС ИСО 9000:2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
МС ИСО 9001: 2015	Системы менеджмента качества. Требования.
МС ИСО 9004:2009	Менеджмент в целях достижения успеха. Подход на основе менеджмента качества.
МС ИСО 19011:2011	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.
МС ИСО 31000:2015	Риск Менеджмент – Принципы и руководства
Закон РК от 27.07.2007г. №319-III	Закон Республики Казахстан «Об образовании»
Правила	Типовые правила деятельности организаций образования, реализующих образовательные программы высшего и (или) послевузовского образования от 17.05.2013г. № 499 с изменениями и дополнениями от 30 октября 2018г. №595
Правила	Правила организации учебного процесса по кредитной технологии обучения, утвержденные приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 20 апреля 2011 г. № 152 с изменениями и дополнениями от 12 октября 2018 г. №563
ГОСО	Государственные общеобязательные стандарты высшего и послевузовского образования, утвержденные приказом Министра образования и науки Республики Казахстан от 31 октября 2018 г. № 604
СТ РК 1.5-2008	Общие требования к построению, изложению, оформлению и содержанию стандартов
СТ РК 1157-2002	Образование высшее профессиональное. Системы менеджмента качества организаций образования. Основные положения.
СТ РК 1158-2002	Образование высшее профессиональное. Материально-техническая база организаций образования.
ҚЕ/ПД 2-6-1-2020	Положение о текущем, рубежном контроле и промежуточной аттестации обучающихся / Білім алушылардың ағымдағы, аралық бақылау және аралық аттестациялау туралы ереже
ҚЕ/ПД 2-6-2-2020	Положение о политике академического признания результатов обучения в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати / М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университетінде оқу нәтижелерін академиялық таны саясаты туралы ереже
ПД 2-1-1-2020	Положение о деятельности аттестационной комиссии
ПД 2-1-2-2020	Положение о дипломном проектировании
ПД 2-1-3-2020	Положение о курсовом проектировании
ПД 2-1-4-2020	Положение «Сценарий инновационного проекта и открытого занятия в вузе»
ПД 2-1-5-2020	Положение о моральном и материальном стимулировании работников (ППС, УВП и сотрудников) НАО «Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати»
ПД 2-1-6-2020	Положение об академическом совете
ПД 2-1-7-2020	Положение о комиссии по обеспечению качества
ПД 2-1-8-2020	Положение о трехязычном образовании в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати
ПД 2-1-9-2020	Положение о научно-методическом совете
ПД 2-7.2-2-2020	Положение «оказание автоматизированной услуги по предоставлению мест в общежитии университета»
ПД 2-7.2-1-2020	Положение по оказанию услуг отделом обслуживания студентов
РК 1-12-1-2020	Положение Руководство по использованию фирменного знака
РИ 2-9-1-2020	Рабочая инструкция «Управление рисками»
СТУ 01-2020	Стандарт университета «Управление документированной информацией»
СТУ 02-2020	Стандарт университета требования к построению, изложению и оформлению документации системы менеджмента качества
СТУ 03-2020	Стандарт университета "Внутренние аудиты"
СТУ 04-2020	Стандарт университета «Управление персоналом»
СТУ 05-2020	Стандарт университета "Корректирующие действия"
СТУ 06-2020	Стандарт университета «Анализ со стороны руководства»

2.2 Настоящее Руководство по качеству определяет применимость документов СМК Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати приведенных в приложении Г «Перечень документированной информации СМК Таразского регионального университета».

3. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Основные термины

В настоящем Руководстве применяются термины и определения в соответствии с МС ИСО 9000:2015. Ниже представлены наиболее часто применяемые в настоящем документе термины и определения:

Система менеджмента качества		система менеджмента для руководства и управления университетом применительно к качеству;
Процесс		совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, преобразующих входы в выходы;
Процедура		установленный способ осуществления деятельности или процесса;
Прослеживаемость		способность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается;
Верификация (проверка)		подтверждение путем представления объективных доказательств того, что установленные требования были выполнены;
Валидация (специальная проверка)		подтверждение путем представления объективных доказательств того, что требования, предназначенные для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены;
Высшее руководство		лицо или группа лиц, которые руководят и управляют университетом;
Политика в области качества		документ, в котором излагается политика университета в области качества (общие намерения и направление деятельности университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством);
Цели в области качества		то, чего добиваются, или к чему стремятся в области качества;
Документ		значимые данные на соответствующем носителе;
Документированная информация		комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования СМК и подтверждения требуемого качества продукции и результативности СМК.
Аккредитация организаций образования		процедура признания аккредитационным органом соответствия образовательных услуг установленным требованиям и стандартам с целью предоставления объективной информации об их качестве и подтверждения наличия эффективных механизмов их совершенствования.
Аттестация организаций образования		процедура, проводимая с целью контроля соответствия образовательных услуг, предоставляемых организациями образования, требованиям государственного общеобразовательного стандарта.
Государственные закупки		приобретение государственными учреждениями, государственными предприятиями и акционерными обществами, контрольный пакет акций которых принадлежит государству, товаров, работ и услуг у поставщиков в целях эффективного использования имеющихся в их распоряжении материальных средств.
Государственный общеобязательный стандарт образования (ГОСО)		государственные требования к минимальному содержанию и уровню подготовки выпускников.
Итоговая государственная аттестация обучающихся		процедура, проводимая с целью определения степени усвоения ими государственного общеобязательного стандарта соответствующего уровня образования, по результатам которой выдается документ об образовании (свидетельство, аттестат, удостоверение, диплом).
Лицензия		документ, который подтверждает право ведения образовательной деятельности на основе требований, установленных Министерством образования и науки Республики Казахстан в ГОСО.
Контекст организации		условия, в которых функционирует организация. Бизнес среда, сочетание внутренних и внешних факторов и условий, которые могут влиять на достижение вузом стратегических целей и задач
Риск		влияние неопределенности на ожидаемый результат. Риск часто выражают как комбинацию последствий и вероятности его возникновения. Чаще используют в отношении возможности негативных последствий.
Неопределённость		состояние отсутствия, пусть даже частичного, информации, относящейся к событию, к знаниям о нем, к его последствиям или к вероятности возникновения этого события.
Идентификация риска		процесс выявления, распознавания и регистрации рисков.
Оценка риска		обобщенный процесс идентификации риска, его анализа и вычисления

Управление рисками

деятельность связанная с идентификацией, анализом, оценкой рисков влияющих на достижение вузом своих стратегических целей и удовлетворенности потребителя, а также разработка и принятий решений направленных на исключение и минимизацию отрицательных последствий.

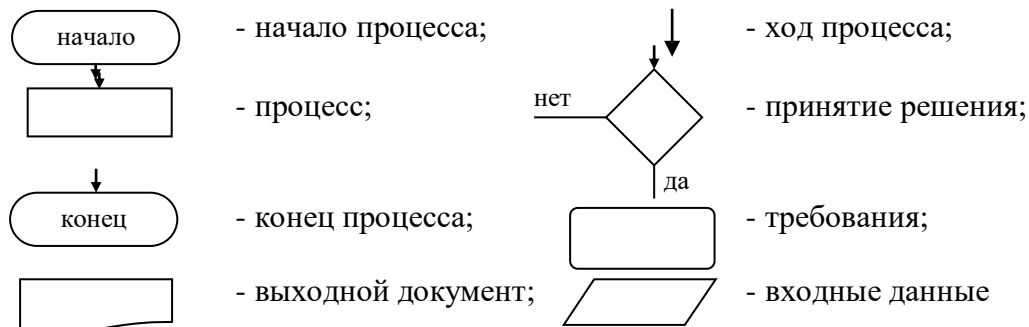
3.2 Сокращения

В настоящем Руководстве по качеству используются следующие сокращения:

МС	международный стандарт;
ИСО	международная организация по стандартизации;
СМК	система менеджмента качества;
ОАиМК	отдел аккредитации и менеджмента качества;
СТУ	стандарт университета;
РИ	рабочая инструкция;
ДСМК	документ системы менеджмента качества;
СП	структурное подразделение;
ПСП	положение о структурном подразделении;
НСП	начальник (руководитель) структурного подразделения;
ДИ	должностная инструкция;
РК	руководство по качеству;
ПРК	представитель руководства по качеству;
УС	ученый совет;
ГОСО	государственный общеобязательный стандарт высшего профессионального образования.
УМКД	учебно-методический комплекс дисциплины

3.3 Обозначения

В настоящем Руководстве по качеству используются следующие обозначения:

**4. СРЕДА (КОНТЕКСТ) ОРГАНИЗАЦИИ****4.1 Понимание организации и ее среды (контекста)**

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати определил внешние и внутренние вопросы, относящиеся к ее назначению и стратегическому направлению и влияющих на способность ее системы менеджмента качества достигать намеченных результатов.

Среда (контекст) – это совокупность внутренних и внешних факторов, которые могут оказывать влияние на подходы Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати к разработке и достижению ее целей.

В университете организован мониторинг внешних и внутренних факторов. В рамках стратегического планирования осуществляется разработка кратко- (срок реализации – 1 учебный год) и среднесрочных (срок реализации от 3 до 5 лет) программ развития вуза, начальным этапом которых является диагностика и анализ среды университета с использованием инструментов стратегического менеджмента (SWOT). Также проводится постоянный анализ среды в рамках текущей деятельности руководителей всех уровней. На основе результатов данного вида анализа осуществляется разработка мероприятий в рамках годового планирования деятельности структурных подразделений.

Внутренняя среда университета изучается с помощью анализа результатов деятельности вуза, опросов персонала и обучающихся на предмет выявления их удовлетворенности работой/обучением

в университете, инструмента ежегодного анализа СМК со стороны руководства. Все подразделения университета ежегодно формируют отчеты о результатах своей деятельности. Итоговый отчет о деятельности университета за текущий год ректор представляет на Ученом совете в начале следующего учебного года.

Результаты анализа факторов внешней и внутренней среды учитываются при целеполагании и планировании мероприятий на кратко-, среднесрочный период.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Система менеджмента качества Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати направлена на обеспечение единого понимания Политики и Целей в области качества образования.

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати определил следующие категории заинтересованных сторон, имеющие отношение к СМК ВУЗа:

- абитуриенты и их родители;
- работодатели (предприятия и организации различных форм собственности);
- заказчики НИР и НИОКР, грантодержатели, организации (предприятия) – заказчики и партнеры, в том числе зарубежные;
- персонал университета (административно-управленческий персонал, профессорско-преподавательский состав и вспомогательный персонал);
- органы управления образованием, органы законодательной и исполнительной власти;
- общество в целом.

Университет осуществляет мониторинг и анализ информации об указанных заинтересованных сторонах и их требованиях.

Основная ответственность за определение и анализ требований заинтересованных сторон в университете возложена на проректоров, руководителей структурных подразделений, деканов факультеты, кафедры. Для определения и анализа потребностей и ожиданий заинтересованных сторон указанные структурные подразделения реализуют следующие мероприятия:

- анализ вторичной информации, позволяющей получить представления о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон (заявки работодателей; заявки от заказчиков НИР и НИОКР; заключенные договоры с организациями; сведения службы занятости; статистические данные; данные о конкурсе на направления/специальности; результаты исследований, проводимых другими организациями и пр.);
- маркетинговые исследования;
- опросы, в т.ч. в формате личного интервью обучающихся, родителей, студентов, выпускников, слушателей, работодателей;
- оценка конкурентной позиции университета на рынке образовательных и научно-исследовательских услуг.

Сбор и анализ информации для определения требований и степени удовлетворенности заинтересованных сторон осуществляет ОАиМК, ОР, УМО, БИЦ, ЦНИТ и соответствующие заинтересованные подразделения университета. Мониторинг информации от работодателей и служб занятости осуществляет ЦКиПР.

Ректор университета определил первого проректора, (в части образовательной и учебно-методической деятельности), проректора по научно-исследовательской работе и международным связям (в части научно-исследовательской деятельности) ответственными за мониторинг требований органов управления образованием и результатов их выполнения.

Правительство Республики Казахстан и органы местного самоуправления, Совет ректоров ВУЗов, службы занятости населения, Наблюдательный совет университета являются заинтересованными сторонами Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати и выражают интересы общества как представители объединений и государственных структур, на которые Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати и его результаты оказывают воздействие. Ректор университета, являющийся членом Совета ректоров вузов, обобщает сведения о требованиях выше перечисленных структур и оценивает степень их реализации в Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати.

Руководство университета гарантирует, что требования и ожидания потребителей и других заинтересованных сторон установлены, переведены в требования к содержанию, технологиям образования и методам контроля.

Обеспечение высшим руководством университета выполнения всех установленных требований осуществляется путем измерения и мониторинга результатов деятельности университета, а также постоянным их улучшением. Результаты измерений и мониторинга представлены в структурных подразделениях в соответствии с профилем их деятельности.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества

4.3.1 Область применения СМК Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати распространяется *в отношении разработки и предоставления услуги по образовательной деятельности по подготовке кадров с высшим (бакалавр) и послевузовским (магистр, доктор PhD) профессиональным образованием в соответствии с государственными общеобязательными стандартами высшего и послевузовского образования в соответствии с областью лицензирования.*

4.3.2 Система менеджмента качества Таразского регионального университета имени М.Х. Дулати соответствует всем требованиям МС ИСО 9001-2015 и не имеет исключений

4.3.3 Область применения системы менеджмента качества включена в текст настоящего руководства, чем обеспечивается ее доступность и управление как документированная информация.

4.4 Система менеджмента качества и ее процессы

4.4.1 Общие требования

4.4.1.1 Система менеджмента качества Таразского регионального университета имени М.Х. Дулати представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов (элементов) для разработки политики и целей, и достижения этих целей для руководства и управления университетом применительно к качеству образовательных услуг, процессов и самой системы.

Система менеджмента качества Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати документирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 применительно к действующей организационной структуре Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати (Приложение А).

Система менеджмента качества Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати основана на процессном подходе. Система менеджмента качества представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих процессов:

- процессы общего назначения;
- процессы руководства;
- процессы менеджмента ресурсов;
- процессы оказания услуги, образовательная деятельность (процессы жизненного цикла выпуска продукции);
- процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшений.

В Таразском региональном университете определены следующие процессы СМК:

- | | | |
|---|-----------------------------------|---|
| 1 | Процессы
менеджмента: | общего
СТУ 01-2019 Стандарт университета «Управление документированной информацией»
П 13.02-2013 Правила документирования и управления документацией в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати
ПД 11/14.12-2018 Положение «Управление информационной инфраструктурой университета» |
| 2 | Процессы руководства: | СТУ 06-2019 Стандарт университета «Анализ со стороны руководства» |
| 3 | Процессы менеджмента
ресурсов: | СТУ 04-2019 Стандарт университета «Управление персоналом»

ПД 11/1.02-2018 Положение о конкурсном замещении должностей профессорско-преподавательского состава
ҚЕ 12/6.01-2018 Кітапханалық – ақпараттық орталықтың қорын қалыптастыру туралы ереже
ПД 12/6.03-2018 Положение о Репозитории трудов ППС Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати
ПД 12.03-2019 «Положение о патентно-информационной деятельности»
ПД 19.01-2014 Положение о порядке издания учебной и учебно-методической литературы
РИ 11/1-4.01-2019 Рабочая инструкция «Требования к разработке электронного учебно-методического комплекса»
ПД 11/14.12-2018 Положение «Управление информационной |

		инфраструктурой университета»
		ПД 14.01-2016 Положение о технике безопасности и охраны труда в университете
		ПД 18.02-2015 Положение «Повышение квалификации и компетентности в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати»
4	Процессы оказания услуг, образовательная деятельность (процессы жизненного цикла выпуска продукции)	ПД 11/1.18-2018 Положение о проектировании модульных образовательных программ
		ПД 11/1.10-2017 Положение о планировании, контроле и отчетности в учебном процессе
		П 11/1.19-2018 Академические правила организации учебного процесса в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати
		ПД 11/1.03-2018 Положение о разработке учебно-методических комплексов специальностей и дисциплин
		ПД 11/1-1.02-2016 Положение об организации учебно-методической работы в университете
		ПД 11/12.03-2019 Положение о профессиональной практике
		ПД 12/7.01-2018 Руководство по организации академической мобильности обучающихся
		ПД 12/7.02-2018 Положение о работе с иностранными студентами
		ПД 11/12.02-2018 «Положение о трудоустройстве выпускников»
		ПД 13/2.11-2019 «Положение об организации воспитательной работы в университете»
		ПД 12.01-2019 «Положение о научно-исследовательской деятельности»
		ПД 12.02-2019 Положение о научно-исследовательской работе студента
		ПД 11/11.01-2019 «Положение о педагогической практике магистрантов»
		ПД 11/11.02-2019 Положение о профессиональной практике магистрантов
		ПД 11/11.03-2019 «Положение об исследовательской практике магистрантов»
		ПД 8.01-2015 Положение об организации профориентационной работы в университете
		ПД 11/11.08-2019 Положение о зарубежной научной стажировке докторантов
		ПД 11/11.04-2019 Положение о педагогической практике докторантов
		ПД 11/11.05-2019 Положение о профессиональной практике докторантов
		ПД 11/11.06-2019 Положение об исследовательской практике докторантов
5	Процессы мониторинга, измерения, анализ и улучшения:	СТУ 03-2019 Стандарт университета "Внутренние аудиты"
		СТУ 04-2016 Стандарт университета "Управление несоответствующей продукцией"
		СТУ 05-2019 Стандарт университета "Корректирующие действия"
		ПД 11/1.21-2018 Положение о комплексной оценке профессиональной деятельности преподавателя
		ПД 04.03-2014 Положение об аттестации учебно-вспомогательного персонала и сотрудников структурных подразделений
		ПД 11/13.01-2019 Положение «Порядок организации и технология проведения промежуточной аттестации обучающихся»

Последовательность и взаимодействие процессов приведена в Приложении Б.

Для каждого процесса 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.

В приложении В приведена матрица ответственности по процессам СМК Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати.

4.4.1.2 Для обеспечения результативности процессов, как при их осуществлении, так и при управлении ими, определены критерии и методы. Методы обеспечения результативности процессов определены руководителями СП в регламентирующих документах подразделений.

В университете имеются все необходимые ресурсы (включая и информационное обеспечение) необходимых для поддержки процессов и их мониторинга, ведется наблюдение, измерение и анализ, принимаются меры для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов. Для регистрации результатов наблюдения и анализа за процессами в подразделениях разработаны формы записей.

Мониторинг и измерение существующих процессов осуществляется посредством:

- проведения внутренних аудитов качества группой по аудиту (в соответствии с требованиями СТУ 03 «Внутренние аудиты»);
- проведения внешних аудитов органом по сертификации СМК.

Анализ существующих процессов на основании СТУ 06 «Анализ со стороны руководства» в университете проводят:

- начальник отдела АиМК в процессе выполнения своих должностных обязанностей на основании должностной инструкции;
- руководители подразделений в процессе выполнения своих должностных обязанностей на основании должностной инструкции;
- представитель руководства в СМК в процессе выполнения своих обязанностей по СМК;
- высшее руководство университета в рамках ответственности за функционирование СМК в университете.

Результаты анализа СМК документально оформляются в виде:

- анализа итогов внутреннего аудита качества;
- протоколов заседаний ректората, Ученого совета (оформляет ученый секретарь по результатам заседаний ректората и Ученого совета по вопросам СМК);
- протоколов совещаний руководителей СП при первом проректоре (оформляет протокол - секретарь заседания).

По результатам мониторинга, измерения и анализа существующих процессов принимаются меры:

- для достижения запланированных результатов;
- для постоянного улучшения результатов.

Работы выполняются в соответствии с требованиями, изложенными в СТУ 05-2017 «Корректирующие действия».

5. ЛИДЕРСТВО

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Высшее руководство университета, демонстрируя свое лидерство и приверженность в отношении СМК, обеспечивает:

- 1) четкое распределение ответственности за результативность СМК университета между владельцами процессов СМК и руководством университета;
- 2) разработку и актуализацию политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями внешней и внутренней среды университета и его стратегией развития;
- 3) интеграцию требований СМК во все процессы университета;
- 4) содействие применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления через обучение сотрудников, обсуждение данных вопросов на заседаниях ректората, Ученых советов университета, факультетов, консультации для персонала в рамках проведения внутренних аудитов и текущей деятельности отдела мониторинга стратегии развития, аккредитации и СМК;
- 5) наличие и доступность человеческих, финансовых, материально-технических и информационных ресурсов, необходимых для СМК;
- 6) распространение в университете понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям СМК;
- 7) достижение СМК запланированных результатов;
- 8) вовлечение, руководство и оказание поддержки участия работников в обеспечении результативности СМК;
- 9) поддержку улучшений в рамках процессов СМК, деятельности структурных подразделений и сотрудников;

10) поддержку руководителям всех уровней управления в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

Свидетельствами принятия обязательств высшего руководства по разработке, внедрению и развитию СМК являются:

- протоколы заседаний и решений Ученого совета, расширенного ректората университета, приказы ректора, изданные по вопросам разработки, внедрения и совершенствования СМК;
- результаты анализа СМК со стороны руководства, оформленные в формате отчетов;
- приказы ректора и действия подразделений, участвующих в создании и поддержании СМК, направленные на разработку ее организационной структуры и элементов.

5.1.2 Ориентация на потребителей

Высшее руководство университета обеспечивает приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством того, что:

- 1) требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, поняты и неизменно выполняются;
- 2) риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;
- 3) в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей.

Высшее руководство Таразского регионального университета принимает в качестве приоритетной деятельности процессы определения и удовлетворения требований потребителей в образовательных услугах.

Ректор осуществляет руководство деятельностью Таразского регионального университета, выделяет финансовые и материальные ресурсы для обеспечения качества образовательных услуг, удовлетворяющего требованиям ГОСО и потребителей, несет ответственность за общую организацию работ, проводимых в Таразском региональном университете, за соблюдение требований законодательных и регламентирующих документов.

Руководство Таразского регионального университета доводит до сведения персонала значимые требования потребителей.

Высшее руководство Таразского регионального университета, независимо от того, кто в университете реально взаимодействует с потребителями, отвечает за обеспечение определений требований Типовых правил и потребителей и выполнение этих требований для повышения их удовлетворенности.

Для повышения удовлетворенности потребителей высшее руководство Таразского регионального университета обязуется, что требования потребителей будут установлены и реализованы в виде требований к содержанию образовательных программ путем:

- разработки необходимых дисциплин вузовской подготовки и формирования требуемых баз практик – на предприятиях, в научно-исследовательских институтах, в учреждениях, организациях, школах (ПД 11/12.03-2019 Положение о профессиональной практике, ПД 11/11.01-2019 Положение о педагогической практике магистрантов, ПД 11/11.02-2019 Положение о профессиональной практике магистрантов, ПД 11/11.03-2019 Положение об исследовательской практике магистрантов, ПД 11/11.04-2019 Положение о педагогической практике докторантов, ПД 11/11.05-2019 Положение о профессиональной практике докторантов, ПД 11/11.06-2019 Положение об исследовательской практике докторантов);
- применения инновационных образовательных и информационных технологий обучения, разработанных ЦНИТ, УМО, ОДО, ОР;
- использования в учебном процессе электронных учебников, программных продуктов, сети INTERNET;
- использования дифференцированной рейтинговой системы контроля знаний обучающихся.

Для повышения удовлетворенности требований потребителей высшее руководство Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати в качестве обязательства обеспечивает функционирование процессов, связанных с потребителями, а именно:

- работу со средними учебными заведениями по информированию учащихся ПД 8.01-2015 «Положение об организации профориентационной работы»;
- установление взаимовыгодных отношений с организациями, принимающими выпускников (ПД 11/12.02-2018 «Положение о трудоустройстве выпускников»);

- сбор информации по трудоустройству (обратная связь) для последующего его анализа на заседаниях Ученого совета, ректората и Советов факультетов;
- определение требований потребителей: учащихся и их родителей, организаций, общества и государства к специальностям, а также к составу дисциплин;
- прогнозирование потребителей в специалистах;
- определение требований к знаниям выпускников.

Во всех процессах, связанных с потребителем, регулярно собирается информация по требованиям потребителей, которая далее передается для анализа руководства (СТУ 06-2019 «Анализ со стороны руководства»).

5.2 Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

Политика в области качества является частью общей политики и стратегии развития Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати и включает признание ответственности руководства и его обязательства в вопросах качества. Политика в области качества Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати основывается на принципах менеджмента качества и используется высшим руководством как средство управления организацией с целью улучшения ее деятельности.

Политика в области качества включает обязательство соответствовать требованиям МС ИСО 9001:2015 и постоянно улучшать результативность СМК, создает основу для постановки целей в области качества.

Высшее руководство разработало, реализовывает и поддерживает в актуальном состоянии политику в области качества, которая:

- 1) соответствует намерениям и среде университета, а также поддерживает его стратегию;
- 2) создает основу для установления целей в области качества;
- 3) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;
- 4) включает в себя обязательство постоянно улучшать СМК.

5.2.2 Доведение политики в области качества

Политика в области качества:

- 1) доступна и применяется как документ СМК университета;
- 2) доведена до сведения персонала через ее размещение на официальном сайте университета и информационных стендах, понятна и применяется внутри университета. Понятность и применение политики в области качества оценивается в ходе внутренних и внешних аудитов;
- 3) доступна для заинтересованных сторон на официальном сайте университета.

Политика университета в области качества формируется и периодически пересматривается на основании следующих компонентов:

- стратегии развития университета;
- текущих результатов анализа удовлетворенности потребителей университета и других заинтересованных сторон;
- стандартов и рекомендаций ESG ENQA;
- информации о результатах функционирования СМК университета за предыдущие периоды.

Четко сформулированная Политика в области качества даёт возможность преподавателям и сотрудникам университета, а также всем заинтересованным сторонам получить ясное представление об отношении высшего руководства университета к качеству.

Политика доводится до сведения всего персонала путем обсуждения на заседаниях кафедр, собраниях подразделений Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати, Советов факультетов, при проведении обучения сотрудников в области СМК. Результаты обсуждения оформляются протоколами.

Учтенные копии Политики в области качества размещены на стендах кафедр и факультетов, в кабинетах руководителей подразделений университета, т.е. в доступных местах для обеспечения знакомства с Политикой всех сотрудников и обучающихся Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати.

Управление Политикой в области качества осуществляется в соответствии с СТУ 01 – 2019 «Управление документированной информацией».

5.3 Функции, ответственность и полномочия в организации

Высшее руководство обеспечило определение, доведение до работников и понимание в университете обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций. Обязанности, ответственность и полномочия работников отражены в их должностных инструкциях.

Высшее руководство определило обязанности, ответственность и полномочия для:

1. Обеспечения соответствия СМК требованиям стандарта ИСО 9001:2015. Ответственные: первый проректор и начальник отдела мониторинга стратегии развития, аккредитации и СМК.

2. Обеспечения получения запланированных результатов процессов. Ответственные: владельцы процессов СМК.

3. Отчетности высшему руководству о результатах функционирования СМК и возможностях ее улучшения. Ответственный: первый проректор.

4. Поддержки ориентации на потребителя. Ответственные: ректор, первый проректор.

5. Сохранения целостности СМК при планировании и внедрении изменений в СМК. Ответственный: первый проректор.

Ответственность и полномочия сотрудников Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати определены и закреплены внутренними документами СМК, планами Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати, приказами ректора, положениями о подразделениях и должностными инструкциями. Документы, определяющие полномочия и ответственность персонала, в обязательном порядке доводятся до сведения заинтересованных лиц. Факт ознакомления подтверждается отметкой в "Листе ознакомления".

Задачи, функции, права, ответственность и полномочия подразделений и сотрудников, а также их взаимодействие закреплены в положениях о подразделениях и должностных инструкциях.

Порядок разработки положений о подразделениях установлен в СТУ 01–2019 «Управление документированной информацией».

Ответственность и полномочия в области СМК распределены следующим образом.

Ректор Таразского регионального университета:

- определяет политику, цели в области качества и устанавливает обязательства;
- создает правовую основу для функционирования СМК посредством утверждения и подписания нормативных и организационно-распорядительных документов;
- назначает представителя руководства по качеству, наделяет его соответствующими полномочиями;
- выделяет необходимые финансовые, материальные и людские ресурсы для функционирования СМК.

• утверждает настоящее Руководство по качеству и назначает и др. ответственных лиц.

Ученый совет, ректорат на заседаниях:

- разрабатывает прогнозы, политику и стратегические цели, задачи;
- осуществляет анализ политики и целей в области качества;
- доводит до сведения персонала направления деятельности и ценности, связанные с качеством процессов СМК и качеством образовательных услуг;
- планирует и осуществляет проекты по улучшению СМК, разработке новых направлений деятельности;
- определяет процессы выпуска образовательных услуг, процессы менеджмента и обеспечивающие процессы - модель процессов СМК;
- создает среду, способствующую вовлечению и развитию персонала и получению обратной связи по результативности и эффективности СМК;
- планирует ресурсы, необходимые для выполнения стратегических планов и достижения запланированных целей в области качества.

Представитель руководства по качеству (ПРК) назначается приказом ректора независимо от других обязанностей имеет соответствующие полномочия и отвечает за следующие виды деятельности в области функционирования СМК:

- разработку проектов политики и целей в области качества;
- разработку, согласование, издание, актуализацию, внесение изменений, переиздание и изъятие Руководства по качеству;

- соответствие СМК требованиям МС ИСО 9001:2015, результативное и эффективное ее функционирование;
- контроль работы отдела АиМК;
- обеспечение соответствия качества выпускников (образовательных услуг) требованиям потребителей;
- разработку планов корректирующих и действий;
- разработку планов/программ по направлениям, связанным с улучшением качества СМК;
- выполнение процессов СМК в полном соответствии с требованиями законодательства РК, регламентирующими документами МОН РК и требованиями потребителей (заказчиков);
- разработку и соблюдение Планов в соответствии с требованиями Типовых правил и контрактов с заказчиками.

ПРК обязан:

- своевременно представлять ректору необходимые сведения для анализа и оценки результативности функционирования СМК;
- участвовать в разработке и контроле выполнения корректирующих действий, для выявления рисков и оценки их влияния на результаты;
- организовывать внутренние аудиты;
- представлять отчеты ректору университета о функционировании СМК и необходимости улучшения;
- содействовать доведению требований потребителей до всех заинтересованных структурных подразделений университета;
- поддерживать связи с внешними организациями в области менеджмента качества.

Начальник ОАиМК несет ответственность за разработку и совершенствование СМК по следующим направлениям:

- участвует в разработке, согласовании, издании, актуализации, идентификации и внесении изменений, актуализации, переизданию и рассылке Руководства по качеству, закрепленных за ним документов СМК и ознакомлению персонала Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати с настоящим документом и изъятию документа при его отмене;
- разрабатывает и совершенствует процедуры университета (СТУ), положения;
- контролирует правильность информации, необходимой для ОАиМК и отвечает за ведение закрепленных за отделом документов СМК;
- осуществляет сбор данных о функционировании СМК и представляет их высшему руководству для анализа;
- принимает участие в разработке и реализации Планов улучшений по видам деятельности и контролирует их выполнение;
- обеспечивает планирование и проведение внутренних аудитов.

Руководители структурных подразделений (руководители департаментов, центров, отделов, служб, деканы факультетов, заведующие кафедрами):

- обеспечивают качество процессов и образовательных услуг в соответствии с документами СМК;
- несут ответственность за доведение до каждого сотрудника Политики и целей в области качества;
- обеспечивают функционирование процессов СМК в подразделениях:
 - а) организуют регулярную проверку и актуализацию документации СМК, а также управление документацией и данными (записями) о качестве образовательных услуг и процессов в подразделениях;
 - б) организуют внедрение нормативных документов для управления процессами и персоналом подразделений;
 - в) организуют учет и рассмотрение претензий к работе подразделения;
 - г) осуществляют корректирующие действия для предотвращения и устранения несоответствий;
 - д) осуществляют подбор персонала подразделений необходимой квалификации и его подготовку.

Ответственные по СМК (менеджеры по качеству) в структурных подразделениях назначаются руководителями соответствующих подразделений и являются представителями всех основных

процессов в структурном подразделении. Их функциональные обязанности, права и ответственность документально оформлены в Положении ПД 15/1.02-2016 «Менеджер по качеству процесса».

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

Матрица ответственности по процессам СМК приведена в приложении В.

В должностных инструкциях сотрудников Таразского регионального университета имени М.Х.Дулати определены квалификационные требования, задачи, права и ответственность сотрудника, назначенного на эту должность.

Сотрудники Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати должны знать Стратегию развития университета, Политику и цели в области качества, участвовать в их реализации, выполнять требования документации СМК.

Сотрудники подразделений знакомятся с должностными инструкциями под роспись в экземплярах, находящихся у руководителей подразделений.

6 ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

6.1.1 В процессе долгосрочного и оперативного планирования учитываются внешние и внутренние факторы среды университета, требования заинтересованных сторон, что позволяет определить риски и возможности. В условиях высокой динамичности и нестабильности среды риск-ориентированное мышление является неотъемлемой частью процесса планирования на всех уровнях управления в университете. При разработке программ развития университета применяется сценарный подход, что позволяет выбрать модель развития и варианты решений с приемлемым уровнем рисков и использующими возможности для реализации потенциала университета. Риск-ориентированное мышление позволяет:

- 1) обеспечить уверенность в том, что планируемые результаты могут быть достигнуты;
- 2) использовать новые возможности для развития университета;
- 3) предотвратить или уменьшить нежелательное влияние рисков;
- 4) обеспечить улучшение деятельности.

6.1.2 Все должностные лица, ответственные за разработку программ развития и планов работ в рамках структурных подразделений, процессов СМК и направлений деятельности, используют SWOT-анализ для выявления рисков и оценки их влияния на результаты. Соответственно, утвержденные программы и планы содержат мероприятия, которые направлены на снижение негативного влияния выявленных рисков и увеличение положительного эффекта от новых возможностей.

Виды рисков (перечень идентифицированных, в т.ч. высоких рисков, приведен в рабочей инструкции РИ 15/1.01-2019 «Управление рисками».

На тактическом уровне планирования **риски оцениваются** руководителями структурных подразделений, при составлении годового плана. **Мониторинг рисков и возможностей** осуществляется на совещаниях/заседаниях в течение года, достигнутые результаты регистрируются в **протоколах**. Оценка результативности предпринятых действий отражается в **годовом отчете** структурного подразделения.

На оперативном уровне **риски оцениваются** в рамках текущей деятельности руководителями структурных подразделений (владельцами процессов) - путем формирования **планов действий** или создании комиссии по достижению намеченных целей или улучшению процессов.

Методика оценки рисков, план действий по минимизации высоких рисков и использованию возможностей приведен в **РИ 11/15.01-2019 Рабочая инструкция «Управление рисками»**.

Мониторинг рисков осуществляется на заседаниях Ученых советов университета, факультетов, ректората, Советов по направлениям деятельности. Достиженные результаты регистрируются в **протоколах**.

Сбор информации об улучшении качества в результате проведенных мероприятий по устранению рисков в университете осуществляется отделом мониторинга стратегии развития, аккредитации и СМК на основании **анализа отчетов** структурных подразделений, подготовленного руководителями **структурных подразделений, результатов внутренних и внешних аудитов, процедур**

независимой оценки качества образования, с составлением информации о результативности управления рисками.

Оценка результативности реализованных мероприятий в рамках программ и планов осуществляется руководителем подразделения и курирующим проректором. Общую результативность программ и планов оценивает ректор на основании информации о результативности, собранной отделом мониторинга стратегии развития, аккредитации и СМК в рамках анализа отчетов структурных подразделений, результатов внутренних и внешних аудитов процедур независимой оценки качества образования.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

6.2.1 Высшее руководство разрабатывает Цели Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати в области качества и обеспечивает установление целей в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к образовательным услугам во всех структурных подразделениях, которые задействованы в СМК. Высшее руководство обеспечивает планирование, создание, поддержание и улучшение СМК для достижения целей в области качества.

Цели в области качества измеримы и согласуются с Политикой Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати в области качества.

Цели Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати в области качества рассматриваются на заседаниях Ученого совета, принимаются и утверждаются или переутверждаются ректором.

Цели Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати в области качества и цели подразделений рассматриваются на заседаниях кафедр, факультетов, собраниях подразделений и результаты обсуждения оформляются протоколом. Цели подразделений утверждаются их курирующими руководителями.

Учтенные копии Целей Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати в области качества и цели подразделений имеются во всех подразделениях и размещены на стендах в доступных для сотрудников и обучающихся, местах.

Цели в области качества актуализируются и пересматриваются один раз в год, результаты оформляются протоколами.

Управление Целями в области качества осуществляется в соответствии с СТУ 01–2019 «Управление документированной информацией».

6.2.2 Реализация Целей в области качества обеспечивается всеми необходимыми ресурсами для выполнения установленных требований к образовательным услугам.

При планировании достижения целей в области качества должны быть определены: мероприятия по достижению цели, требуемые ресурсы, ответственные лица, сроки завершения мероприятия.

Для достижения Целей в области качества и для развития процессов СМК разрабатываются:

- 1) Цели в области качества;
- 2) план по функционированию, развитию, улучшению СМК;
- 3) план-график проведения внутренних проверок;
- 4) план корректирующих действий (по результатам проверок);
- 5) планирование анализа СМК со стороны Руководства.

Планы реализации целей в области качества разрабатываются на учебный год, их достижения оформляются в составе сводного годового отчета подразделения. Промежуточные результаты достижения целей обсуждаются на текущих заседаниях подразделений.

Оценка результатов достижения целей в области качества осуществляется в рамках анализа со стороны руководства..

Полную ответственность за разработку, контроль исполнения, анализ результативности Целей несет ПРК.

6.3 Планирование изменений

Изменения в СМК университета осуществляются на плановой основе. ОАиМК ежегодно формирует план деятельности в рамках СМК, который содержит конкретные мероприятия по совершенствованию СМК.

ПРК отвечает за поддержание работоспособности СМК университета по мере внесенных в нее изменений.

Высшее руководство путем анализа данных может создавать планы улучшающих действий.

Планирование и внесение изменений в СМК могут проводиться на заседаниях УС, решения об изменениях оформляются протоколом заседания УС, и утверждаются ректором.

Начальник ОАиМК обеспечивает внесение изменений в документацию СМК и руководство по качеству.

7 СРЕДСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ (поддержка)

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Для осуществления целей Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати в области качества, для поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, постоянного улучшения ее результативности, а также для удовлетворения требований потребителей в университете определяется потребность и обеспечивается наличие следующих ресурсов:

- человеческие ресурсы: квалифицированный персонал (профессорско-преподавательский состав, учебно-вспомогательный, административно-управленческий и обслуживающий персонал, магистранты, докторанты и сотрудники научно-исследовательских подразделений);
- **инфраструктура** (материальные ресурсы: помещения, аудиторный фонд и связанные с ними средства (учебные и лабораторные помещения, мастерские, спортивные залы, библиотеки и другие помещения); оборудование для учебных и научно-исследовательских процессов, технические и программные средства);
- среда для функционирования процессов;
- **ресурсы для мониторинга и измерения**
- **знания Организации** (информационные и др. ресурсы);
- финансовые ресурсы.

Наличие необходимых ресурсов в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати обеспечивается путем их планирования, формирования и распределения для выполнения требований потребителей. Эти работы выполняются согласно соответствующему годовому плану. Ответственность за обеспечение ресурсами СМК несет ректор Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати.

Управление ресурсами осуществляется при реализации процессов, представленные в п.4.4.1.

7.1.2 Человеческие ресурсы

Кадровая политика университета направлена на обеспечение образовательного и других процессов компетентным персоналом, осуществляющим свою деятельность на основе соответствующего образования, подготовки, мастерства и опыта. Этот процесс осуществляет отдел кадров, который в своей деятельности руководствуется действующими законами Республики Казахстан и Конституцией Республики Казахстан, а также следующими нормативно-правовыми документами:

- Трудовым кодексом Республики Казахстан;
- действующим Квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих, а также типовых квалификационных характеристик должностей руководителей, специалистов и других служащих организаций;
- Законом Республики Казахстан «Об образовании» от 27.07.2007 г. №319-III-ЗРК;
- Нормативными актами Президента и Правительства Республики Казахстан;
- Правилами ведения и хранения трудовых книжек (утверждены приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 05.07.2007 г. №149-П);
- Приказами и распоряжениями Министерства образования и науки Республики Казахстан;
- действующим Уставом университета;
- Действующим Коллективным договором между администрацией и трудовым коллективом ТарГУ;
- Правилами внутреннего распорядка Таразского регионального университета.

Управление человеческими ресурсами осуществляется согласно требованиям МС ИСО 9001:2015, определенными способами, указанными в документации СМК - СТУ 04-2019 «Управление персоналом», ПД 11/1.10-2017 Положение о планировании, контроле и отчетности в учебном процессе.

Отдел организационно-кадровой работы совместно со структурными подразделениями осуществляет подбор и комплектование персонала необходимой квалификации и профиля подготовки в соответствии со штатным расписанием согласно требованиям должностных инструкций.

Процессы подбора и подготовки персонала включают: определение требований к персоналу; поиск и отбор претендентов на занятие вакантных должностей (путем проведения конкурсов); проведение испытаний для новых сотрудников; постоянное повышение квалификации персонала; распространение передового и нового опыта работы между сотрудниками.

Допускается в конкретных процедурах СМК приводить более детальное определение требований и порядка подготовки персонала в зависимости от специфики и сложности процесса.

7.1.3 Инфраструктура

Обеспечение инфраструктурой, необходимой для оказания образовательных услуг, удовлетворяющих требованиям потребителей, и реализации годового и перспективного планов деятельности Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати, планируется, производится и управляется проректором по административно-хозяйственным вопросам.

Инфраструктура Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати определяется, обеспечивается и поддерживается в рабочем состоянии на основании требований СТ РК 1158-2002 «Образование высшее профессиональное. Материально-техническая база организаций образования», должностной инструкцией проректора по АХВ, положений об эксплуатационном и хозяйственном отделе, положений об ОДО, положений о ЦНИТ. Управление информационными ресурсами описано в ПД 11/14.12-2018 Положение «Управление информационной инфраструктурой университета»

Принятые в университете методы оперативного планирования в работе административно-хозяйственной службы гарантируют, что предоставляемые образовательные услуги обеспечены:

а) доступными, регулярно обслуживаемыми и оцениваемыми производственными мощностями, такими как:

- специализированные учебные помещения;
- компьютеры, учебные, учебно-производственные и научные лаборатории;
- библиотеки и информационные центры.

б) соответствующим оборудованием (лабораторным, аудио-видео средствами, учебными пособиями и программными средствами и т.д.);

в) вспомогательными службами;

г) телекоммуникацией и связью.

В подразделениях университета и в компьютерных классах установлена современная офисная техника (персональные компьютеры, копировальные аппараты, принтеры, сканеры и т.д.). Вопросы, связанные с закупкой офисной техники курирует директор центра новых информационных технологий, начальник отдела государственных закупок и правового обеспечения, начальник эксплуатационно-технического отдела. Установку, сервисное обслуживание и ремонт офисной техники проводят сотрудники ЦНИТ. Руководители СП имеют электронные адреса на почтовом сервере Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати «tarsu.kz.»

7.1.4 Среда для функционирования процессов

В университете создаются необходимые условия с учетом влияния среды на работу и удовлетворенность персонала в соответствии с матрицей ответственности (проректор по АХВ, главный инженер, ответственный по ТБ).

Обеспечение соответствующих условий производственной среды основано на требованиях:

- техники безопасности и средств защиты;
- экономики и размещения учебного пространства;
- к отоплению, влажности, освещению, вентиляции помещений;
- к санитарным условиям, шуму, вибрации, загрязнению и др.

Среда поддерживается в надлежащем состоянии под руководством проректора по АХВ на основании требований СТ РК 1158-2002 «Образование высшее профессиональное. Материально-техническая база организаций образования» и законодательных требований Республики Казахстан. Мероприятия по данным направлениям разрабатываются и проверяются по требованиям соответствующих надзорных государственных органов. Деятельность сотрудников административно-хозяйственной службы регламентируется внутренними регламентирующими документами.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Общие требования

Университет обеспечивает мониторинг основных процессов. Мониторинг должен продемонстрировать способность этих процессов достигать запланированных результатов.

В университете разработаны меры по процессам научно-образовательной деятельности:

- определены критерии для анализа процессов;
- регулярно подтверждается квалификация профессорско-преподавательского состава в соответствии с требованиями законодательства и внутренними критериями университета;
- применяются методы и процедуры оценки знаний, умений и навыков студентов в рамках промежуточной и итоговой аттестации;
- разработаны и поддерживаются все записи, свидетельствующие о квалификации профессорско-преподавательского состава, оценки хода и результатов образовательной деятельности.

При проведении внешней независимой оценки результатов обучения студентов используется ВОУД. ВОУД позволяет реализовать диагностическую технологию внешнего оценивания компетенций на всем пути освоения содержания программ обучения в университете. Поэтапный анализ достижений обучающихся фокусирует внимание на результатах каждого отдельного студента (студентоцентрированная технология обучения), что особенно важно при реализации компетентного подхода, основанного на формировании и развитии компетенций.

В Таразском региональном университете осуществляется управление контрольно-измерительными материалами (тесты, экзаменационные билеты). В Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати осуществляется проверка тестов (валидность), пробное тестирование, экспертная проверка тестов, ежегодная актуализация тестов и экзаменационных билетов в соответствии с требованиями ПД 11/13.01-2019 Положение «Порядок организации и технология проведения промежуточной аттестации обучающихся».

Используемые ЦНИТ программные средства для контроля знаний в установленном порядке тестируются на пригодность.

Используемые технические средства измерения (кроме случаев применения для выполнения учебных лабораторных и практических работ) в соответствии с требованиями государственной системы обеспечения единства измерений РК подвергаются поверке и калибровке ПД 12/1-1.04-2014 Положение о подготовке и эксплуатации контрольно-измерительных приборов, ред.3.

7.1.6 Знания организации

Университет определил знания, необходимые для функционирования процессов и для достижения их соответствия продукции и услуг, основывающиеся на:

- внутренних источниках: локальные акты университета, необходимые для функционирования процессов, положения университета, интеллектуальная собственность вуза, планы развития университета и его структурных подразделений, ежегодные планы и отчеты об их реализации, информация о лучшей и позитивной практике (выявленная по результатам внутренних аудитов);
- внешние источники: нормативно-правовые документы, ВОУД, национальные стандарты, методические материалы и рекомендации, необходимые для обеспечения и повышения результативности осуществления процессов СМК, профессиональная литература, информация в сети Интернет.

Знания университета поддерживаются на соответствующем уровне, являются доступными в необходимом объеме и на бумажном носителе хранятся в соответствующих структурных подразделениях, структурированы по страницам подразделений на официальном сайте университета. При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций, руководство вуза проводит оценку текущего уровня знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

В университете создан банк позитивной и лучшей практики по результатам внутренних аудитов. Позитивная и лучшая практика являются инструментами, описывающими процессы, которые являются образцовыми в данном структурном подразделении, так же в них представлены сведения о перспективах распространения данных практик для других подразделений.

Все преподаватели и сотрудники имеют неограниченный доступ к информационным ресурсам Научной библиотеки университета. С любого компьютера вуза обеспечен доступ к базам on-line библиотек. Все сотрудники университета имеют возможность использования интернет-ресурсов для своей профессиональной деятельности.

7.2 Компетентность

Компетентность персонала при приеме на работу устанавливается на основании свидетельств полученного образования, подготовки, навыков и опыта (диплом, аттестат, записи в трудовой книжке), а также индивидуального собеседования в отделе организационно-кадровой работы и в личной беседе с руководителями структурных подразделений. Назначение на должность сотрудника осуществляется при соответствии его компетенции требованиям, предъявляемым к определенному виду деятельности, в соответствии с СТУ 08-2016 Управление персоналом. Вся документированная информация об образовании, подготовке, повышении квалификации заносится в личные карточки, которые ведутся и хранятся в отделе организационно-кадровой работы.

Рекомендации о приеме на работу в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати выносятся также структурными подразделениями (ПД 11/1.02-2018 Положение о конкурсном замещении должностей профессорско-преподавательского персонала, ПД 11/1.21-2018 Положение о комплексной оценке профессиональной деятельности преподавателя, ПД 04.03-2014 Положение об аттестации учебно-вспомогательного персонала и сотрудников структурных подразделений). Принятым на работу сотрудникам устанавливается испытательный срок (не более одного года), по истечении которого принимается решение об их дальнейшей работе в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати.

Требования к компетентности персонала Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати определены в должностных инструкциях, на основании которых устанавливается соответствие сотрудников занимаемым должностям.

Повышение квалификации осуществляется согласно годовым планам: планам работы кафедр, планам повышения квалификации университета, индивидуальным планам магистрантов, докторантов, преподавателей.

В университете руководитель центра карьеры и профессионального развития составляет и утверждает у вышестоящего руководителя документ «План повышения квалификации персонала». Практическая результативность проводимых мероприятий по обучению и повышению квалификации оценивается руководителями СП. Записи об обучении руководитель центра карьеры и профессионального развития ведет в «Плане повышения квалификации персонала» в графе «Отметка о выполнении». Руководитель СП оценивает результаты обучения. Процесс оценивания результатов обучения демонстрирует сотрудникам важность повышения их квалификации. Благодаря этой оценке достигается осознание сотрудниками об актуальности и важности его деятельности и своего вклада в достижение целей СП и университета.

Повышение квалификации персонала и обучение сотрудников осуществляется как сторонними организациями, так и внутри Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати. Повышение компетенции персонала в области качества и переподготовка специалистов осуществляется в университете в соответствии с требованиями ПД 18.02-2015 Положение «Повышение квалификации и компетентности в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати»

Систематическое повышение компетенции сотрудников в университете обеспечивается через центр карьеры и профессионального развития.

Планирование обучения и повышения квалификации ППС и вспомогательного персонала осуществляется на кафедрах факультетов посредством отражения мероприятий в планах кафедр и в индивидуальных планах преподавателей.

Персонал университета проходит конкурсный отбор в соответствии с требованиями (ПД 11/1.02-2018 Положение о конкурсном замещении должностей профессорско-преподавательского

персонала, ПД 11/1.21-2018 Положение о комплексной оценке профессиональной деятельности преподавателя, ПД 04.03-2014 Положение об аттестации учебно-вспомогательного персонала и сотрудников структурных подразделений).

Для обеспечения осведомленности персонала университет доводит до каждого структурного подразделения актуальность и важность деятельности Таразского регионального университета имени М.Х. Дулати по достижению целей в области качества, а также доводит до сведения персонала информацию о вкладе структурных подразделений в достижении целей в области качества.

Записи по повышению квалификации и документы, свидетельствующие о повышении квалификации и обучении персонала, хранятся и регистрируются в папках личных дел сотрудников в отделе организационно-кадровой работы.

Отделом организационно-кадровой работы формируется база данных по кадровому резерву.

Записи об образовании, подготовке, навыках и опыте сотрудников поддерживаются в рабочем состоянии отделом организационно-кадровой работы в соответствии с СТУ 01-2019 «Управление документированной информацией».

7.3 Осведомленность

Политика в области качества вводится в действие со дня подписания ректором. Политика и цели в области качества доводятся до должностных лиц и подразделений университета путем рассылки копий. Руководители подразделений обеспечивают доведение положений Политики и целей в области качества до сведения сотрудников соответствующих подразделений, что должно находить отражение в протоколах заседаний. Так же, Политика и цели в области качества находятся в свободном доступе на интернет-ресурсе университета, для сотрудников, обучающихся и заинтересованных сторон.

Руководители структурных подразделений информируют сотрудников об их вкладе в результативность СМК, включая пользу от улучшения результатов деятельности, а также информируют о последствиях несоответствия требованиям СМК.

7.4 Информационный обмен

Высшее руководство университета обеспечивает информационный обмен в пределах университета путем:

- рассылки организационно-распорядительной документации (приказов, распоряжений, нормативных документов) и другой документации в электронном виде или на бумажных носителях;
- проведения заседаний Ученого совета, ректората, НМСУ, НТС;
- размещения информации на интернет-ресурсе (сайте) университета;
- проведения совещаний и заседаний на всех уровнях управления;
- проведения собраний и конференций трудовых коллективов вуза, факультетов, кафедр, департаментов, отделов, служб, центров, лабораторий;
- издания распоряжений по факультетам (кафедрам);
- проведения заседаний советов факультетов, заседаний деканатов и кафедр;
- проведения обучающих семинаров;
- проведения совещаний с руководителями структурных подразделений (ответственных по качеству);
- приема по личным и служебным вопросам;
- ведения деловой переписки (служебные, докладные и аналитические записки, заявления и т.п.).

Ответственность за внутренний информационный обмен по СМК возложен на начальника ОАиМК, а также на руководителей процессов и структурных подразделений.

Информация является фундаментальным источником для постоянного развития базы знаний в университете и стимулирует создание и функционирование различных инновационных процессов.

Для эффективного менеджмента информации Таразского регионального университета имени М.Х. Дулати:

- определяет свои потребности в различных видах информации, как внешней, так и внутренней;
- определяет и обеспечивает доступ к внутренним и внешним источникам информации для всех заинтересованных сторон;

- проводит своевременную оценку адекватности и актуальности информации;
- преобразовывает информацию в знания, используемые в университете;
- использует данные, информацию и знания для постановки и реализации целей и стратегии развития университета;
- обеспечивает соответствующую безопасность и конфиденциальность информации: сети на основе серверов, администрированных серверов, доступа в Интернет.

Процесс информационно-библиотечного обслуживания преподавателей, сотрудников и всех категорий обучающихся лиц производится в установленные сроки с удовлетворением их запросов. Деятельность научной библиотеки в данном направлении регламентируется: ҚЕ 12/6.01-2018 Кітапханалық – ақпараттық орталықтың қорын қалыптастыру туралы ереже (Положение о формировании фонда Библиотечно-информационного центра). Каталог научной библиотеки в Интернете: <http://ecat.tarsu.kz> и на сайте <http://lib.tarsu.kz>. Патентно-информационная деятельность преподавателей осуществляется на основе утвержденных тем диссертационных работ и планов научно-исследовательской работы ППС и регламентируется согласно ПД 12.03-2019 Положение о патентно-информационной деятельности.

Использование новых информационных технологий в учебном процессе включает в себя создание фонда обучающих и контрольно-тестовых программ по различным дисциплинам, издание электронных учебников и развитие технологий дистанционного обучения. Электронные издания в университете разрабатываются в соответствии с требованиями РИ 11/1-4.01-2019 Рабочая инструкция «Требования к разработке электронного учебно-методического комплекса».

Компьютерные технологии в университете используются для стратегического планирования его развития и прогнозных оценок, описания, документирования и оптимизации рабочих процессов, создания электронного документооборота и т.д.

ЦНИТ занимается развитием сетевой инфраструктуры университета, управлением серверами, обеспечивающими автоматизацию административно-управленческой деятельности структурных подразделений университета.

На рабочих местах сотрудников и в компьютерных классах установлен пакет лицензионного программного обеспечения (далее - ПО).

Все СП подключены к локальной образовательной сети Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати. Для хранения массивов информации и работы с информационными системами в университете функционируют специализированные сервера. Техническую поддержку локальной образовательной сети и ПО осуществляют сотрудники ЦНИТ.

В случае производственной необходимости сотруднику университета может быть:

- установлено дополнительное ПО (или перенастройка ПО);
- предоставлен доступ к ресурсам сети;
- выдано другое ПО (проведена модернизация);
- выделено пространство на веб-сайте университета (www.tarsu.kz) для размещения информации.

Перечисленные работы выполняются на основании соответствующих заявок, формы которых находятся в ЦНИТ.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

В университете разработаны документированные процедуры, а также документы, необходимые для обеспечения результативного планирования деятельности и управления осуществляемыми процессами.

Разработанная и применяемая документация обеспечивает единое понимание Политики и Целей Таразского регионального университета в области качества, содержит область применения, описание процедур по обеспечению, улучшению и управлению качеством, устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц в работе, критерии оценки и ответственность исполнителей по качеству работ.

Документированная информация СМК Таразского регионального университета включает:

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- руководство по качеству;
- документированные процедуры (оформлены как стандарты университета – СТУ);

- документированную информацию, необходимую Таразскому региональному университету им. М.Х. Дулати для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими (положения, рабочие инструкции, схемы процессов);

Документированная информация Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати **в общем случае включает также:**

- **документы**, устанавливающие требования к образовательной услуге, законодательные и регламентирующие требования к деятельности Таразского регионального университета – это ГОСО, законы Республики Казахстан, нормативные и инструктивные документы Министерства образования и науки РК, других министерств и органов государственного управления.

- **нормативные** документы, регламентирующие работу Таразского регионального университета - это устав, правила внутреннего распорядка, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции персонала.

- **документы**, содержащие объективные свидетельства выполнения действий или достигнутые результаты и необходимые для гарантии эффективной работы и управления процессами – это записи.

Записи являются специальным видом документации СМК, которые ведутся в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати (журналы, акты, протоколы, отчеты, ведомости, контрольные листы и др.) для демонстрации соответствия процессов, продукции и системы менеджмента качества установленным требованиям. Таразский региональный университет имени М.Х. Дулати поддерживает в рабочем состоянии записи для:

- обеспечения надлежащего информационного обмена;
- для их анализа рабочими группами с целью выработки рекомендаций по улучшению СМК;
- сбора и предоставления информации для анализа СМК;
- проведения внутренних аудитов;
- демонстрации записей органу по сертификации; партнерам и потребителям, государственным и надзорным органам.

Записи, которые ведутся в подразделениях, включены в номенклатурный перечень дел Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати, зарегистрированы, поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с СТУ 01-2019 «Управление документированной информацией».

7.5.2 Разработка и актуализация

В соответствии с СТУ 01-2019 Управление документированной информацией осуществляются: проверки документов на адекватность, их анализ, идентификация изменений. Согласование, утверждение, управление ознакомлением и при необходимости рассылкой, изъятие из обращения устаревших документов.

7.5.3 Управление документированной информацией

7.5.3.1 Документированная информация, требуемая системой менеджмента и международным стандартом ИСО 9001:2015, управляется с целью обеспечения:

- ее доступности и пригодности для использования, где и когда она необходима;
- ее адекватной защиты (например, от потери конфиденциальности, неподходящего использования, потери целостности).

7.5.3.2 Для управления документированной информацией в университете по возможности предусмотрены следующие меры:

- распределение, обеспечение доступа, обеспечение поиска и использование;
- складирование и сохранение, включая сохранение разборчивости;
- управление изменениями (например, управление редакциями/версиями);
- хранение и изъятие.

Документированная информация, сохраняемая в качестве объективных свидетельств соответствия, защищена от непреднамеренных изменений.

В университете для определения способов и средств управления документацией разработана документированная процедура СТУ 01 «Управление документированной информацией», которая предусматривает:

- анализ потребности в документах СМК;
- разработку, проверку, анализ и актуализацию документов СМК;
- обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;

- обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах применения;
- обеспечение сохранения документов;
- обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управления их рассылкой;
- применение соответствующей идентификации устаревших документов, оставленных для каких-либо целей.

Процессы управления документацией также описаны в следующих документах: П 13.02-2013 Правила документирования и управление документацией в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати.

Управление руководством по качеству осуществляется в соответствии с СТУ 01 «Управление документированной информацией». Ответственность за внедрение руководства по качеству несет представитель руководства по качеству.

Ответственность за управление внутренних документов СМК в соответствии с СТУ 01-2019 «Управление документированной информацией» несет владелец процесса.

Сотрудник университета является ответственным за документ, составленный им или же предоставленный ему в пользование. Сотрудник университета подписывает подготовленную или обработанную им документацию, указывая должность, фамилию и дату. Составленные при помощи компьютерных технических средств документы и данные архивируются в электронном виде. К таким документам и данным применяются требования по защите информации, разработанные Центром новых информационных технологий университета (ЦНИТ). Документы в бумажном виде хранятся в делах СП. Порядок хранения документов и управление записями по качеству описаны в СТУ 01-2019 «Управление документированной информацией» и в П 13.02-2013 «Правила документирования и управление документацией в Таразском региональном университете имени М.Х. Дулати».

Записи ведутся, преимущественно, на компьютере что обеспечивает их восстанавливаемость путём распечатки файлов. Если записи ведутся в письменной форме, то используются разработанные формы, которые идентифицированы в процессах и вводятся в действие посредством приказов и/или ссылок из внутренних нормативных документов СМК.

Записи выполняются четкими и должны храниться в подразделениях и в архиве в условиях, обеспечивающих их доступность, исключая несанкционированный доступ, порчу, нанесение ущерба или потерю.

Срок хранения документов установлен в соответствии с требованиями ПД 4/1.01-2016 «Положения об организации работы ведомственного архива университета» в нормативных документах СМК Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати. Если срок хранения не установлен, то записи хранятся не менее 1 года.

Ответственность за достоверность и правильность фиксирования информации, за своевременность передачи информации, идентификацию записей, хранение документов-носителей, восстановление записей и их изъятие возлагается на руководителей структурных подразделений.

Общее управление записями возлагается на начальника ОАиМК и сотрудников данного отдела.

Посредством номенклатуры дел университета систематизируются записи, определяются ответственные за их ведение, производится идентификация дел, устанавливаются сроки их хранения П 13.02-2013 Правила документирования и управления документацией в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати. Ответственность за ведение и сохранность дел возлагается на ответственного по процессам, который определяет порядок изъятия завершенных дел, помещение их в архив, последующие уничтожение при истечении срока хранения.

Документированная информация внешнего происхождения, определенная в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати как необходимая для планирования и функционирования системы менеджмента качества, соответствующим образом идентифицируется и управляется.

Ответственность за управление внешней документацией (информационные ресурсы библиотеки, стандарты, технические условия и другая документация по стандартизации, а также законы и нормативно-правовые акты) несет директор научной библиотеки в соответствии с ҚЕ 12/6.01-2018 Кітапханалық – ақпараттық орталықтың қорын қалыптастыру туралы ереже (Положение о формировании фонда Библиотечно-информационного центра). За входные и выходные внешние и внутренние организационные документы (приказы, распоряжения, письма и др.) ответственность

несет – начальник организационно-кадровой работы в соответствии с П 13.02-2013 Правила документирования и управление документацией в Таразском региональном университете имени М.Х. Дулати».

8 ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ НА СТАДИЯХ ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ (Функционирование)

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг

В университете планирование деятельности и управление ею осуществляется в рамках основных процессов. Основной продукцией Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати является:

- система знаний, умений и компетенций обучающихся и выпускников, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг высшего образования;
- система знаний, умений и компетенций слушателей, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг ДПО;
- научно-техническая продукция, сформировавшаяся в результате проведения НИР и НИОКР;
- система знаний, умений и компетенций претендентов на ученую степень и специалистов высшей квалификации, сформировавшаяся в результате предоставления образовательных услуг послевузовского образования.

Планирование процессов жизненного цикла продукции и услуг согласовывается с требованиями к другим процессам СМК.

Руководство университета управляет всеми изменениями и анализирует последствия непредусмотренных изменений, принимая при необходимости меры по смягчению негативных воздействий.

Планирование образовательных процессов должно согласовываться с другими требованиями к системе менеджмента качества и быть задокументированы в форме, отвечающей методам работы вуза. Записями выхода процесса являются планы работы Ученого Совета университета и советов факультетов, планы приема и выпуска специалистов, планы работ и развития отдельных подразделений и вуза в целом, планы по учебной нагрузке ППС, планы факультетов и кафедр по учебной, методической, воспитательной, научной работам, тематические планы НИРС.

В соответствии с п.8.1 (а-е) МС ИСО 9001 результатом процесса планирования образовательных процессов является план мероприятий по улучшению деятельности университета.

При планировании устанавливаются:

- цели в области качества и требования к образовательной услуге;
- конкретные меры в области качества, ответственность, ресурсы и последовательность деятельности;
- процессы, их последовательность и взаимодействие, обеспечивающие соответствие требованиям стандарта ИСО 9001:2015;
- критерии и методы обеспечения результативности работы и управления процессами;
- сроки разработки, содержание и порядок реализации учебных программ, сроки их проверки с точки зрения выполнимости и совместимости с другими программами;
- образовательные технологии, экзамены, методы проверки знаний (письменные или иные), стандарты уровня подготовки;
- контрольные точки, верификация на соответствующих стадиях разработки, реализации и оценки учебных программ;
- перечень используемых методик и ссылочных документов, включая при необходимости методики проверок, испытаний и аудитов.

В некоторых случаях может оказаться, что сотрудники вуза должны обладать специальной подготовкой или проходить предварительное специальное обучение для приобретения определенных навыков в части отдельных применяемых процессов. Может также возникнуть потребность в предварительной аттестации и аккредитации некоторых образовательных программ перед началом обучения по ним.

Обязательным требованием являются по п.8.1(е) документированная информация, необходимая для свидетельства того, что процессы жизненного цикла образовательной услуги и сама образовательная услуга соответствуют требованиям ГОСО. Такими записями являются: протоколы заседаний государственной аттестационной комиссии (ГАК) и государственной экзаменационной комиссии (ГЭК), лицензии МОН РК, свидетельства по государственной аттестации, независимой аккредитации, аттестационные листы, рейтинговые листы, экзаменационные ведомости, протоколы, графики, журналы.

Результаты планирования жизненного цикла образовательной услуги представляются в форме планов работы подразделений (отделы, департаменты, службы, факультеты, кафедры), распределения учебной нагрузки, модернизации оборудования, вакансий, учебно-методической работы, издания учебно-методической литературы, индивидуальных планов, рабочих учебных планов, научно-исследовательской работы студентов, работы кураторов, корректирующих мероприятий, проведения аудитов, программ по улучшению.

8.2 Требования у продукции и услугам

8.2.1 Связь (коммуникация) с потребителями

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати определяет и осуществляет меры по поддержанию постоянной связи с потребителями – обучающимися и потенциальными работодателями, касающимися:

- информации об изменении учебных планов и рабочих программ, направлениях подготовки специалистов;
 - прохождения запросов, контрактов или заказов включая вносимые в них поправки;
- обратной связи от потребителей включая жалобы, претензии и пожелания (ПД 15/1.04-2016 РИ работа с жалобами).

Формы поддержания такой связи: периодический опрос потребителей, дни открытых дверей, совещания и семинары, один раз в неделю прием ректором обучающихся по личным вопросам, проведение ярмарок вакансий по трудоустройству студентов с приглашением руководителей предприятий, фирм, компаний, проведения рекламных и профориентационных мероприятий, проводимых приемной комиссией, кафедрами, деканатами, публикации в прессе; выпуск и распространение специальных информационных и рекламных материалов; выступления на телевидении и радио; размещение информации в Интернете; проведение разъяснительных бесед и совещаний с выездом в населенные пункты, организации и предприятия; организация и проведение выставок, конференций и презентаций.

8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

Исследование и определений требований потребителей образовательных продукции и услуг осуществляется в соответствии с установленными требованиями МОН РК, законодательными актами, лицензионными и аккредитационными показателями, требованиями профессиональных стандартов. Требования, устанавливаемые потребителями (работодателями), оговариваются в рабочих учебных планах специальностей или направлений подготовки в части вузовской компоненты, курсов по выбору.

8.2.3 Анализ требований, относящихся к продукции и услугам

С целью определения способности выполнения требований, относящихся к образовательной продукции и услуге, Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати постоянно их анализирует. УМО, приемной комиссией, центром карьеры и профессионального развития университета осуществляется деятельность по изучению текущих и потенциальных потребностей потребителей по предоставлению образовательных услуг. С целью оценки выполнения требований потребителей к образовательной продукции, Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати постоянно определяет, идентифицирует и анализирует эти требования до принятия обязательств в форме договора (контракта). При необходимости изменения требований потребителей, указанных в договорах, изменения согласовываются сторонами и все внесённые изменения документируются. При этом предусматривается изъятие устаревших документов и предоставление взамен новых в соответствии с требованиями СТУ 01-2019 «Управление документированной информацией». Заинтересованные лица знакомятся с изменениями под роспись.

Анализ требований относящихся к выпускникам университета осуществляется центром карьеры и профессионального развития методом анкетирования внешних потребителей-работодателей. В целях определения и повышения уровня удовлетворенности потребителей применяются следующие формы и источники сбора информации:

- анкетирование работодателей (один раз в год);
- сбор заказов на выпускников-специалистов (в течение года);
- ярмарки вакансий для выпускников (один раз в год);
- отзывы работодателей на выпускников университета (в течение года).
- проведения маркетинговых исследований рынка образовательных услуг и рынка рабочей силы (ППС);
- исследования отраслевых отчетов;
- прогнозирования тенденций развития экономики и выявления новых благоприятных маркетинговых возможностей, осуществляются на кафедрах и в деканатах факультетов.

Записи результатов анализа требований потребителей (анкеты, письма-заказы, отзывы и т.д.) хранятся центром карьеры и профессионального развития согласно номенклатуре дел. Ежегодно анкета пересматривается и при необходимости, в соответствии с требованиями СМК, в нее вносятся изменения. Результаты анализа требований потребителей рассматриваются на заседании Ученого совета университета.

Центр карьеры и профессионального развития ведет работу на постоянной основе путем переписки, телефонно-факсовой связи с Департаментом труда, занятости и социальной защиты населения Жамбылской области, Департамента образования Жамбылской области, выявляет потребность предприятий и организаций в выпускниках университета. Ежегодно (в апреле) составляются рекламные письма и рассылаются по предприятиям и организациям образования. Вместе с тем, центр карьеры и профессионального развития прослеживает обучение студентов по целевому направлению предприятий до их трудоустройства.

Деканатами осуществляется следующая деятельность:

- ведется работа с абитуриентами, поступающими на платной основе, по заключению договоров на обучение;
- ведется контроль поступления денежных средств от предприятий за студентов, обучающихся на платной основе;
- ведется учет заключенных договоров по специальностям;
- осуществляется контроль за выполнением кафедрами особых условий, оговоренных в индивидуальном договоре по подготовке специалистов;
- разрабатываются дополнения к договорам об оплате студентам, обучающимся по договорам от физических лиц;
- оказывается помощь выпускающим кафедрам по постоянному совершенствованию взаимоотношений с предприятиями и организациями с целью повышения качества подготовки молодых специалистов.

Записями результатов анализа требований, относящихся к образовательной услуге также являются отчеты ГАК, отчеты-анализы требований потребителей и отчеты по экзаменационным сессиям. Рекомендации и замечания аттестационных комиссий учитываются при разработке учебных планов и учебных программ при подготовке специалистов.

8.2.4 Изменения требований к продукции и услугам

На администрацию университета возложена функция изменения требований к продукции и услугам со стороны органов законодательной и исполнительной власти, государства и общества, изложенных в нормативных документах, лицензионных и аккредитационных показателях и др. документах.

Результатом процесса является информация об изменении требований к продукции и услугам, документированных в следующих записях:

- анкеты обучающихся и работодателей;
- отчеты о результатах маркетинговых исследований;
- договоры, заключаемые с обучающимися;
- договоры, заключаемые с заказчиками НИР и НИОКР;
- заявки работодателей;

- договоры с учреждениями и организациями;
- отчет о самооценке университета на предмет соответствия лицензионным и аккредитационным показателям.

Данная информация в обязательном порядке используется в стратегическом и оперативном планировании деятельности университета, а также при совершенствовании рабочих учебных планов, образовательных программ, программ проведения НИР, планов кафедр по НИР и т.д.

8.3 Проектирование и разработка продукции и услуг

8.3.1 Общие положения

Разработка новых видов услуг осуществляется при возникновении такой необходимости. Решение по новой разработке оформляется приказом ректора или протоколом.

8.3.2 Планирование деятельности по проектированию и разработки

Проектирование и разработка распространяются на учебные планы по направлениям или специальностям, рабочие программы новых дисциплин, курсы лекций, лабораторные и курсовые работы, учебно-методические материалы, распределение нагрузки преподавателей, расписание нагрузки преподавателей, расписание занятий, распределение аудиторного фонда, расписание экзаменов и т.д. Все эти процессы в университете в основном отлажены и следуют определенному регламенту.

Планирование и разработка учебных планов производится выпускающими кафедрами при участии других заинтересованных кафедр и учебно-методического отдела в соответствии с требованиями: ПД 11/1.18-2018 Положение о проектировании модульных образовательных программ. Рабочие учебные программы дисциплин, УМКД, программы обучения дисциплин (силлабусы) (ПОДС) и документы, входящие в состав УМКД разрабатываются на кафедрах ведущими преподавателями в соответствии с требованиями ПД 11/1.03-2018 «Положение о разработке учебно-методического комплекса специальностей и дисциплин».

Методические материалы разрабатываются в соответствии с планами по методической работе кафедр и факультетов. Эти планы основываются на индивидуальных планах преподавателей. Каждый преподаватель в своем индивидуальном плане заполняет раздел «Методическая работа». Методическая работа в университете проводится в соответствии с требованиями ПД 11/1-1.02-2016 «Положение об организации учебно-методической работы в университете».

Методические указания по выполнению курсовых работ разрабатываются в соответствии с требованиями ПД 11/1-1.06-2014 Положение о курсовом проектировании, а по выполнению дипломных (выпускных) работ и проектов – в соответствии с требованиями П 11/1.19-2018 «Академические правила организации учебного процесса в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати» и ПД 11/1-1.01-2015 Положение о дипломном проектировании.

Взаимодействие между различными группами персонала, занятыми проектированием и разработкой, управляется для обеспечения гарантии эффективного информирования об ответственности и полномочиях всех участвующих в процессе.

Проектирование и (или) разработка различных элементов образовательного процесса имеют свою специфику с точки зрения процесса планирования, входных и выходных данных, способов верификации и валидации, методов внесения изменений.

Правила оформления учебно-методической литературы тиражируемые издательским центром ПД 19.01-2014 «Положение о порядке издания учебной и учебно-методической литературы».

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными являются:

- требования законодательных и регулирующих органов;
- требования ГОСО;
- технические условия заказчика;
- требования органов по аккредитации, лицензированию, аттестации;
- запросы общественных групп, например, родителей учащихся или гражданских групп;
- политика университета;
- технологические требования, например, относящиеся к интерактивному компьютерному обучению;

- промышленные стандарты;
- промышленные требования в отношении квалификации и компетентности работников;
- рекомендации профессиональных организаций;
- этические нормы и правила;
- современные опыт, знания, технологии и т.п.

Входные данные анализируются на адекватность, требования должны быть полными, недвусмысленными и непротиворечивыми.

Входные данные по проектированию и (или) разработке образовательных программ и услуг определяются в основном требованиями к результатам образовательного процесса в вузе – знаниям, навыкам, умениям его выпускников. Они определены и задокументированы.

Входные данные по проектированию и (или) разработке образовательных программ и учебных планов в основном определяются требованиями ГОСО по соответствующим направлениям и специальностям, а также требованиями потребителей, профилем вуза, его стратегией, политикой и специфическими возможностями.

8.3.4 Средства (методы) управления проектированием и разработкой

Университет применяет средства управления процессом проектирования и разработки в соответствии с требованиями ПД 11/1-1.02-2016 «Положение об организации учебно-методической работы в университете», тем самым:

- определяет результаты, которые должны быть достигнуты;
- проводит анализ для оценивания способности результатов проектирования выполнять требования;
- предпринимает действия по выявлению проблем и их устранению;
- регистрируя и сохраняя документацию по данному процессу.

При проектировании и разработке образовательных программ и соответствующих учебно-методических материалов осуществляется постоянный анализ проекта и разработки, учебно-методическим управлением проводятся периодические проверки соответствия разработанных материалов установленным требованиям, соответствия качества проведения занятий установленным критериям, текущие и итоговые контроли качества знаний студентов и т.д.

В состав участников такого анализа включаются представители кафедр и отделов, заинтересованных в разработке анализируемых учебно-методических материалов и документов. Результаты анализа и последующих действий должны документироваться и контролироваться. Анализ методических материалов и документов проводится на заседаниях кафедр, научно-методических бюро факультета, Советов факультетов, НМСУ, научно-технических советов (НТС) и при необходимости на заседаниях Учёного совета.

Основной целью данного анализа является оценка способности методических разработок и созданных документов соответствовать предъявляемым требованиям, а также выявление любых несоответствий и внесение предложений по их корректировке и совершенствованию.

Результаты анализа фиксируются в протоколах заседаний кафедр, научно-методических бюро факультетов, Советов факультетов, НМСУ, НТС и Ученого совета. На основании выписки из соответствующих протоколов проводится издание, тиражирование методических разработок и разрешается их применение.

При проектировании и разработке методических разработок и документов верификация (проверка) осуществляется через их рецензирование для подтверждения, что выходные данные по проектированию и разработке соответствуют входным данным.

Ответственность за качество методических разработок и документов лежит на авторах, заведующих кафедрами и на лицах, допускающих издание и применение методических разработок и документов. Рецензия на методическую разработку и документ должна содержать результаты их проверки на соответствие требованиям: ПД 11/1.18-2018 Положение о проектировании модульных образовательных программ, ПД 11/1.03-2018 «Положение о разработке учебно-методического комплексов специальностей и дисциплин», ПД 11/1-1.06-2014 Положение о курсовом проектировании, ПД 19.01-2014 «Положение о порядке издания учебной и учебно-методической литературы».

Валидация методических разработок в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати осуществляется на различных уровнях университета на основании соответствующего Положения.

Например: валидацию лекций преподавателей может осуществлять заведующий кафедрой; методических указаний по проведению практических, лабораторных занятий – методический совет факультета; учебных пособий – НМСУ, НТС, Ученый совет.

Валидация методического обеспечения учебного процесса может осуществляться путем проведения пробных занятий по эксперименту (осуществление пилотных проектов и др.).

Валидация образовательных проектов и разработок подтверждается прохождением университетом процедуры государственной аттестации со стороны Комитета по контролю в сфере образования и науки.

Валидация проекта и разработки НИР и НПД определяется наличием заключенного контракта, договора на выполнение этих работ.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Результатами проектирования и разработки являются: **разработанные** рабочие учебные планы, рабочие учебные программы дисциплин, содержание которых **должны соответствовать** современным требованиям потребителей, материалы для текущего и итогового контроля знаний обучающихся (вопросы дискуссии, сборники задач и ситуаций, сборники тестов или перечень вопросов для текущего и итогового контроля по всем видам учебных занятий), обеспечивающие объективную и своевременную оценку знаний, умений и навыков обучающихся; материалы по самостоятельной работе обучающихся (перечень и содержание видов СРС; рекомендации по выполнению самостоятельной работы, в том числе курсовых и дипломных работ/проектов), обеспечивающие творческое закрепление знаний; материалы для проведения практических, семинарских и лабораторных занятий, позволяющие профессионально грамотно и методически компетентно проводить учебные занятия, планов по проверке знаний и контрольных заданий.

Выходными данными проектирования и разработки рабочей программы является описание входящих в нее блоков и модулей, темы занятий, календарно-тематические планы и график контроля знаний студентов.

Процесс установления выходных данных приведен в ПД 11/1.03-2018 «Положение о разработке учебно-методического комплекса специальностей и дисциплин», РИ 11/1-4.01-2019 Рабочая инструкция «Требования к разработке электронного учебно-методического комплекса».

8.3.6 Изменения в проектировании и разработки

Изменения в проекты и разработки осуществляются в результате изменений условий образовательного процесса, введения новых методов, технологий и средств осуществления образовательного процесса, изменения учебного плана по некоторым специальностям.

Изменения, вносимые в ходе проектирования и разработки управляются в соответствии с СТУ 01-2019 "Управление документированной информацией", согласно которой составляются листы извещения о внесении изменений, которые согласуются с соответствующими лицами и утверждаются ПРК.

Изменения в проекты и разработки должны быть идентифицированы и иметь следующую идентификационную информацию: номер регистрации изменения; дату внесения изменения; полное название документа, конкретно пункт, абзац и номер страницы в тексте, куда вносится изменение; фамилию, инициалы, должность лица, внесшего изменение; подпись лица, внесшего изменение и др.

В СТУ 01-2019 "Управление документированной информацией", установлены полномочия и ответственность за внесение изменений. Так, например, изменения в учебный план вносятся заранее (не менее трех месяцев до начала реализации), осуществляется процедура анализа, верификация и валидация измененного проекта и разработки, которые утверждаются ректором или первым проректором. При необходимости изменений в методических разработках авторы вносят изменения (дополнения) и передают их на согласование (рецензирование). При этом процесс согласования и утверждения изменений аналогичен процессу выпуска методических разработок.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

8.4.1 Общие положения

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати управляет процессами закупки, которые состоят из:

- закупки материально-технических ценностей (оборудования, материалов, программных продуктов, литературы и т.д.);
- отбора абитуриентов.
- закупки услуг по повышению квалификации, по обучению на специальных курсах;
- закупки метрологических услуг и др.

Процесс закупок материально-технических ценностей (МТЦ) осуществляется на основании требований Закона Республики Казахстан "О государственных закупках" с использованием программного продукта "Мониторинг государственных закупок", утвержденного Агентством РК по государственным закупкам.

В процессе закупок устанавливаются требования к закупаемой продукции и поставщикам. В Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати установлены требования и критерии по отбору поставщиков. Результаты оценки поставщиков на их соответствие установленным требованиям и критериям оформляются в виде документа по форме Ф 14/3 -04-2018 «Оценка и выбор поставщиков». По выставленным критериям оценки для Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати производится выбор поставщика, и заключается договор на поставку. Поставщиков регистрируют в реестре квалифицированных поставщиков Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати.

8.4.2 Тип и степень управления

Описание процесса, информация о потребителях и поставщиках, установленных требованиях к входам и выходам процесса, в рамках процесса приведены документах:

- Заявках от структурных подразделений;
- Программах развития университета;
- в законах РК.

Информацией по закупкам являются требования к закупочным документам. Для отдела государственных закупок и правового обеспечения – это заказы на поставку. Закупочные документы оформляются в письменном виде и содержат помимо стоимостных и количественных показателей, показатели качества, требования к маркировке и иным средствам идентификации, технические параметры, требования любых стандартов в области качества, применяемых к данной продукции. Требования по конкретной закупке при необходимости могут включать требования по валидации, сертификации, квалификации персонала и наличия процедур СМК.

Необходимая информация для отбора абитуриентов установлена МОН РК в типовых правилах приема обучающихся.

В необходимых случаях, в соответствии с установленными требованиями, закупки материальных ценностей реализуются на тендерной основе. Тендерные закупки регламентируются действующими документами финансово-экономической службы университета. Критерии выбора поставщиков сформулированы в конкурсной документации. Тендерная документация хранится в финансово-экономической службе университета.

Управление закупками осуществляет отдел государственных закупок и правового обеспечения совместно с финансово-экономической службой университета и эксплуатационно-техническим отделом университета. В закупке оборудования принимают участие также издательство и научная лаборатория «Наноинженерные методы исследований». В управлении закупками офисной техники и программного обеспечения принимает участие также ЦНИТ. Закупка учебной, научной и методической литературы осуществляется совместно с участием научной библиотеки.

Для отбора абитуриентов создается приемная комиссия. В рамках реализации отраслевых требований – это единое национальное тестирование, комплексное тестирование, государственный заказ и установление нижнего предела проходного балла сертификата абитуриента для обучения на платной основе. Количество мест для приема обучающихся на платной основе планируется исходя из материально-технических и человеческих ресурсов Таразского регионального университета.

Управление процессом отбора абитуриентов в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати описано в ПД 8.01-2015 «Положение об организации профориентационной работы в университете». Используются средства продвижения образовательных услуг: реклама; прямой маркетинг ("День открытых дверей"); информационно-рекламные материалы; буклеты, WEB – страница; выставка образовательных услуг; отражение деятельности, событий и мероприятий вуза в средствах массовой информации; организация выступлений, конференций и др.

8.4.3 Информация, предоставляемая внешним поставщикам

Информация организатором государственных закупок потенциальных поставщиков об осуществлении государственных закупок товаров, работ, услуг способом конкурса производится в соответствии со статьей 18 Закона «О государственных закупках».

В соответствии с требованиями статей 20, 24, 25, 27 Закона «О государственных закупках» при проведении конкурса организатор конкурса обязан разместить тексты подписанных протоколов на интернет- ресурсе заказчика в сроки, оговоренные Законом:

- протокол о разъяснении положений конкурсной документации;
- протокол вскрытия конвертов с заявками на участие в конкурсе;
- протокол допуска к участию в конкурсе;
- протокол об итогах государственных закупок способом открытого конкурса.

Разместить информацию об итогах проведенных закупок способом конкурса на веб- портале государственных закупок.

Организация и проведение электронных государственных закупок товаров, работ, услуг, осуществляемых способом запроса ценовых предложений.

Организатор государственных закупок не позднее пяти рабочих дней до окончания срока представления ценовых предложений, публикует в электронном бюллетене на веб- портале сведения о проводимых электронных госзакупках способом запроса ценовых предложений, а также проект договора о государственных закупках.

Ценовое предложение представляется потенциальным поставщиком с использованием веб- портала организатору до окончания срока приема ценовых предложений.

Организатор в течение одного рабочего дня производит вскрытие и рассмотрение ценовых предложений потенциальных поставщиков посредством портала.

Победителем электронных государственных закупок способом запроса ценовых предложений признается потенциальный поставщик, предложивший наименьшее ценовое предложение.

В случае, если наименьшее ценовое предложение представлено несколькими потенциальными поставщиками, победителем признается потенциальный поставщик, ценовое предложение которого поступило ранее ценовых предложений других потенциальных поставщиков. Сопоставление ценовых предложений производится веб-порталом автоматически.

Итоги электронных государственных закупок способом запроса ценовых предложений должны быть утверждены и опубликованы на веб- портале организатором не позднее 3-х рабочих дней со дня окончания срока представления потенциальными поставщиками ценовых предложений.

При осуществлении государственных закупок способом из одного источника организатор госзакупок направляет потенциальному поставщику письменное приглашения принять участие в государственных закупках, которое должно содержать сведения в соответствии статьи 33 Закона «О государственных закупках».

Заказчик оформляет протокол об итогах госзакупок из одного источника и обязан разместить текст протокола на своем интернет- ресурсе.

Заказчик в течение пяти рабочих дней со дня подписания протокола об итогах государственных закупок подписывает и направляет потенциальному поставщику проект договора о госзакупках.

В случае подведения итогов государственных закупок способом конкурса заказчик направляет победителю конкурса один экземпляр протокола об итогах и проект договора о государственных закупках, составленный в соответствии с конкурсной документацией.

Срок заключения договора о государственных закупках не может быть более тридцати дней со дня направления потенциальному поставщику проекта договора о госзакупках.

Заказчик в течение пяти рабочих дней со дня утверждения итогов подписывает и направляет победителю электронных государственных закупок способом запроса ценовых предложений проект договора о госзакупках, который должен быть подписан потенциальным поставщиком, в течение пяти рабочих дней со дня представления ему организатором государственных закупок подписанного договора о государственных закупках.

В случаях, предусмотренных правилами осуществления госзакупок, поставщик обязан в течение десяти рабочих дней со дня заключения договора внести обеспечение исполнения договора о государственных закупках в размере трех процентов от общей суммы договора о государственных закупках.

Требование о внесении обеспечения исполнения договора о государственных закупках не распространяется на поставщиков, определенных по итогам государственных закупок:

- 1) способом запроса ценовых предложений;
- 2) через открытые товарные биржи;
- 3) в случае, если потенциальный поставщик подтвердил соответствие общему квалификационному требованию о платежеспособности посредством предоставления обеспечения исполнения договора в виде банковской гарантии равном ста процентам от суммы проводимых государственных закупок.

Обеспечение исполнения договора о государственных закупках вносится поставщиком в качестве гарантии того, что он своевременно, полно и надлежащим образом исполнит свои обязательства по заключенному с ним договору о государственных закупках.

В типовом договоре государственных закупок товара, работ, услуг в пункте «Гарантия качества» Поставщик гарантирует высокое качество поставляемых товаров, работ и услуг, их соответствие сертификатам соответствия (в случае, если товар сертифицируется) и устанавливается гарантийный срок на товары, работы и услуги.

Верификация закупленных товаров, работ и услуг осуществляется конкурсной комиссией, ответственными работниками соответствующих служб университета.

- 1) Подрядные работы принимаются на основании:
 - подписанной сторонами типовой справки № КС -3 о стоимости выполненных работ и затрат и акта выполненных работ - форма 2 В, утвержденной постановлением Госкомстата РК от 16.10.1994 г. № 73;
 - акта о приемке - сдачи объекта в эксплуатацию (выполненных подрядных работ в целом).
- 2) Товары и услуги принимаются на основании:
 - акта приемки-сдачи, подписанного Поставщиком и завизированный руководителем, по заявке которого закуплен товар (руководитель библиотеки, декан факультета, зав. кафедрой, комендант учебного корпуса или общежития, начальник отдела, руководитель общественной организации или информационно-творческой службой, и т.д.) и утвержденного ректором института или лица его замещающего (услуги связи, коммунальные услуги, программное обеспечение и др.).

Также, объектами входного контроля являются вновь принятые потребители услуг университета (обучающиеся). Цели подобного контроля:

- верификация ранее полученных знаний;
- выявление у обучающихся пробелов и затруднений в учебе;
- специализация обучающихся.

Тестирование абитуриентов и прием вступительных экзаменов являются верификацией знаний абитуриентов на соответствие установленным государственным требованиям.

8.5 Производство продукции и предоставление услуг

8.5.1 Управление производством продукции и предоставлением услуг

Образовательный процесс состоит из параллельных subprocesses: учебно-организационного, учебно-методического, учебного, воспитательного и научно-исследовательского процесса обучающихся.

Все заинтересованные стороны включая преподавателей и студентов имеют доступ к информации относительно процесса обучения, как и где проводятся лекции, практические занятия и лабораторные работы, каковы содержание и продолжительность предстоящих занятий. В университете эти требования удовлетворяются посредством разработки и обеспечения доступа к УМК, расписанию занятий и экзаменов.

Инженерно-технический и вспомогательный персонал знает и применяет документированные процедуры и рабочие инструкции, определяющие порядок его действий при обеспечении учебного процесса.

Учебный процесс обеспечивается необходимым и исправным лабораторным оборудованием, приборами, компьютерами и техническими средствами представления аудио-видеоинформации, которые спроектированы в процессе разработки образовательных программ и технологий обучения.

Методики и технические средства контроля знаний и навыков студентов находятся в исправном состоянии.

Создана система мониторинга и измерений показателей качества как самих рабочих процессов в вузе, так и их результатов – знаний и навыков студентов, полученных в процессе обучения.

Управление образовательными процессами осуществляется в соответствии с требованиями П 11/1.19-2018 «Академические правила организации учебного процесса в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати», ПД 11/1.10-2017 Положение о планировании, контроле и отчетности в учебном процессе, ПД 11/13.01-2019 Положение «Порядок организации и технология проведения промежуточной аттестации обучающихся».

Воспитательный процесс в университете реализуется в соответствии с требованиями ПД 13/2.11-2019 «Положение об организации воспитательной работы в университете». НИР и НИРС в университете проводится в соответствии с ПД 12.01-2019 Положение о научно-исследовательской деятельности, ПД 12.02-2019 «Положение о научно-исследовательской работе студента».

Образовательные процессы являются специальными процессами, так как качество результатов этих процессов не может быть окончательно оценено посредством измерений или мониторинга текущей успеваемости обучающихся, сдачи экзаменов или итоговой аттестации. Реальное качество подготовки специалистов с высшим образованием может быть оценено только в процессе их непосредственной практической работы потребителями.

Для таких процессов университет должен обеспечивать прямые и косвенные свидетельства, гарантирующие в определенной степени способность образовательного процесса достигать запланированных результатов.

К прямым свидетельствам относятся отзывы работодателей о качестве знаний и навыках выпускников университета, лицензии, свидетельства об аттестации и аккредитации университета, оценки выпускников, выставленные в приложениях к диплому.

К косвенным свидетельствам могут быть отнесены квалификация персонала университета и качество учебного оборудования, применение современных методик и процедур обучения и наличие в университете системы менеджмента качества.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Идентификация и прослеживаемость осуществляется как фиксация и учет всех данных, касающихся конкретного обучающегося и выпускника, курсов лекций, практических занятий и лабораторных работ, которые прошел обучающийся; преподавателей, которые обеспечивают образовательный и воспитательный процессы и НИРС; полученных оценок.

Такая фиксация осуществляется в личном деле студента и выпускника, которое при необходимости может быть представлено его "потребителю" – предприятию или организации, принимающей специалиста на работу.

"Статус продукции" в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати рассматривается как регламентация технологии регистрации результатов зачетов, экзаменов, курсовых и дипломных работ, переэкзаменовок и т.п.

Требования к идентификации и прослеживаемости студентов установлены в процессе формирования контингента студентов/магистрантов, в соответствии с РИ 11/1.20-2018 Рабочая инструкция «Требования к кодированию специальностей и составлению индивидуального кода обучающегося», каждому обучающемуся при зачислении присваивается индивидуальный шифр, которые являются основой прослеживаемости процесса обучения студентов и применяются при распределении нагрузок (объема часов, наименование дисциплин и вида занятий) преподавателей установленных на основании нормативов МОН РК.

Для регистрации идентификации и прослеживаемости студентов и выпускников применяются соответствующие формы записей.

Обучающемуся выдается зачетная книжка с идентификационным шифром. Шифр является средством для идентификации всех записей, свидетельствующих о прохождении обучающимся этапов учебного процесса. Данный шифр применяется для идентификации в зачетной книжке, личном деле, накопительных и экзаменационных ведомостях и т.д. Эти шифры используются в течение всего учебного процесса (ведения записей по аттестации обучающихся, переводы на последующие курсы, ведения личных дел обучающихся, архивирование дипломных проектов и т. д.).

При необходимости можно проследить успеваемость конкретного обучающегося по записям, согласно П 11/1.19-2018 «Академические правила организации учебного процесса в Таразском

региональном университете им. М.Х. Дулати», чтобы оценить работу данного обучающегося за семестр (накопительные ведомости, экзаменационные ведомости) или произвести проверку личных дел обучающихся на протяжении всех курсов обучения.

Прослеживаемость и идентификация используется при восстановлении и переводах обучающихся.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

Университет принимает на себя ответственность за сохранность собственности обучающихся (их документации), за оборудование и услуги предприятия во время прохождения практики студентов. К такому имуществу помимо документации и материалов относится информация.

Университет обеспечивает такие правила обращения с собственностью потребителей, ее содержания и хранения, которые предупреждают возможность их утраты или повреждения.

Таразский региональный университет обеспечивает конфиденциальность содержания предоставляемой ему информации и документов.

Собственностью потребителей являются: курсовые и дипломные проекты студентов, компьютерные диски и содержащаяся на них информация, документы в личных делах обучающихся, собственность организации во время прохождения практик студентов.

Если имущество, представленное потребителем повреждено, то Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати немедленно уведомляет об этом его владельца в письменном виде.

8.5.4 Сохранение

При выполнении требований этого пункта МС ИСО 9001 Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати учитывает действующие, относящиеся к рассматриваемой ситуации требования законов, требования охраны здоровья и обеспечения безопасности. Для обеспечения здоровья и безопасности студентов в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати функционируют медицинские пункты и служба безопасности и правопорядка. Управление профессиональной безопасностью и охраной труда осуществляется в соответствии с ПД 14.01-2016 «Положение о технике безопасности и охраны труда в университете». В процессе предоставления образовательной услуги университет заботится о безопасности студентов, для чего:

- введена пропускная система в университет,
- проводится идентификация студентов по студенческим билетам и зачетным книжкам при входе в университет, при сдаче экзаменов,
- организуются дежурства преподавателей в общежитиях студентов и т.д.

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати для сохранения знаний обучающихся, полученных ими на предыдущих курсах обучения, проводит следующие мероприятия:

- контроль остаточных знаний;
- разработку учебно-методического обеспечения дисциплин старших курсов с учетом необходимости использования обучающимися знаний, полученных ими на младших курсах;
- выдачу комплексного задания на дипломное проектирование/магистерскую работу, где необходимо будет обучающемуся продемонстрировать знания по нескольким дисциплинам.

Сохранение соответствия образовательной услуги относится также к ее части, а именно: к обеспечению соответствия программ и планов обучения и связанных с ними литературой, аудио-видео техникой, компьютерными программами. При выполнении требований МС ИСО 9001:2015 Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати учитывает действующие требования законов РК, относящиеся к рассматриваемой ситуации.

8.5.5 Деятельность после поставки

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати выполняет требования к действиям после поставки, связанными с продуктами и услугами. При определении объема требуемых действий после поставки Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати учитывает:

- нормативные правовые требования;
- возможные нежелательные последствия, связанные с продукцией и услугами;
- характер, использование и предполагаемый срок службы продукции и услуг;
- обратную связь от потребителей (анкета, журнал рекламаций).

8.5.6 Управление изменениями

Управление изменениями является составной частью всех процессов и осуществляется в плановом порядке.

8.6 Выпуск продукции и предоставление услуг

Университет управляет планированием образовательной услуги на соответствующих этапах в целях верификации выполнения требований к продукции и услугам (ПД 11/1.10-2017 «Положение о планировании, контроле и отчетности в учебном процессе»). При этом выпуск продукции/услуги не осуществляется до окончания реализации всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами.

Выпуск продукции/услуг – бакалавров, магистров и докторов PhD осуществляются после освоения ими знаний в объеме образовательных программ бакалавриата, магистратуры и докторантуры в соответствии с требованиями государственных общеобязательных стандартов высшего и послевузовского профессионального образования, П 11/1.19-2018 «Академические правила организации учебного процесса в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати», ПД 11/1.03-2018 «Положение о разработке учебно-методических комплексов специальностей и дисциплин», ПД 11/1-1.02-2016 «Положение об организации учебно-методической работы в университете» и др.

Университет регистрирует и сохраняет документированную информацию о выпуске бакалавров, магистров и докторов PhD, свидетельствами соответствия критериям приема которых являются: протоколы заседаний государственной аттестационной комиссии (ГАК) и государственной экзаменационной комиссии (ГЭК) о сдаче гос. экзаменов и защите диплома и магистерской и докторской диссертации и приказов ректора о присвоении квалификации бакалавра, магистра и доктора PhD, с вручением им соответствующих дипломов.

Планирование образовательных процессов должно согласовываться с требованиями к системе менеджмента качества и быть задокументировано в форме, отвечающей методам работы вуза. Записями выхода процесса являются планы работы Ученого Совета вуза и советов факультетов, планы приема и выпуска бакалавров, магистров и докторов PhD, планы работ и развития отдельных подразделений и вуза в целом, тематические планы НИРС.

В соответствии с п.8.1 (а-е) МС ИСО 9001 результатом процесса планирования образовательных процессов является план мероприятий по улучшению деятельности университета.

В некоторых случаях может оказаться, что сотрудники вуза должны обладать специальной подготовкой или проходить предварительное специальное обучение для приобретения определенных навыков в части отдельных применяемых процессов. Может также возникнуть потребность в предварительной аттестации и аккредитации некоторых образовательных программ перед началом обучения по ним.

Обязательным требованием являются по п.8.1 (е) записи, необходимые для свидетельства того, что процессы жизненного цикла образовательной услуги и сама образовательная услуга соответствуют требованиям ГОСО. Такими записями являются: протоколы заседаний государственной аттестационной комиссии (ГАК) и государственной экзаменационной комиссии (ГЭК), лицензии МОН РК, свидетельства по государственной аттестации и аккредитации, аттестационные листы, рейтинговые листы, экзаменационные ведомости и др.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

Деятельность по управлению несоответствующими результатами процессов в университете регламентируется П 11/1.19-2018 «Академические правила организации учебного процесса в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати».

Реализуется управление следующими видами несоответствий:

- несоответствие образовательных программ;
- несоответствие знаний, умений, навыков обучаемых (студентов, слушателей, докторантов);
- несоответствие компетенций сотрудников;
- несоответствие ресурсов для обучения и поддержки студентов (слушателей);
- несоответствие научно-технической продукции;
- несоответствие образовательной и производственной среды.

Установление факта несоответствий возможно на основании следующих источников:

- информации (рекламации) потребителей и других заинтересованных сторон;
- взаимодействия с потребителями университета;
- результатов внутренних аудитов СМК;
- по результатам самооценки университета;
- по результатам внешнего аудита университета в ходе комплексной проверки, сертификации и инспекционной проверки;
- на основе анализа СМК со стороны руководства.

9 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1 Мониторинг, измерения, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати осуществляет планирование и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения с целью демонстрации соответствия образовательных услуг требованиям ГОСО и требованиям потребителей, обеспечения соответствия СМК и постоянного повышения ее результативности.

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати для мониторинга, измерения, анализа и улучшений осуществляет планирование действий, предусмотренных данным разделом. Планирование включает:

- установление методов сбора и хранения информации, касающейся каждого измеряемого показателя, методов анализа данных. Эти методы должны соответствовать природе собираемых данных (например, количественных или качественных), условиям протекания образовательных процессов и области деятельности университета;
- выявление необходимых ресурсов;
- установление сроков сбора и хранения данных;
- установление ответственных, отвечающих за сбор, анализ и использование данных;
- установление лиц, которым должна быть известна собираемая информация (например, студент, руководство, сотрудники, МОН РК и другие заинтересованные стороны);
- принятие решений о результативности, способах своевременного доведения информации до указанных сторон.

План предусматривает выявление потребностей персонала в обучении методам измерений и анализа данных, соответствующее обучение всех сотрудников и создание базы данных, позволяющих оперативно проводить анализ и способствующих процессам ее совершенствования.

Применяемые методы обеспечивают сбор информации, позволяющей судить о том, насколько образовательные процессы и создаваемая с их помощью образовательная услуга отвечают требованиям потребителей. К числу принятых параметров мониторинга относятся:

- контроль готовности учебно-методических материалов;
- проверка и оценка успеваемости обучающихся;
- мониторинг соответствия учебных программ современным требованиям;
- проверка готовности аудиторного фонда к занятиям;
- анализ результатов деятельности университета с точки зрения расходования материальных ресурсов и управления;
- мониторинг административных систем;
- постоянная проверка пригодности имеющегося оборудования и производственных мощностей;
- контроль своевременности проведения занятий;
- контроль качества процессов обучения путем планируемого взаимопосещения занятий ППС с регистрацией посещений и записи результатов в виде анализа;
- контроль правильности и объективности оценки знаний и навыков обучающихся.

Если запланированные результаты процессов не достигаются, то предпринимаются необходимые коррекции и корректирующие действия для обеспечения соответствия образовательной продукции, предъявляемым требованиям.

Контроль качества знаний обучающихся осуществляется на определенных этапах в соответствии с рабочим учебным планом. В Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати

разработана и внедрена рейтинговая система мониторинга и контроля знаний обучающихся, обработка результатов которых выполняется с использованием программных средств.

Методы контролирования и измерения образовательной услуги основаны на ранжировании балльной оценки успеваемости обучающихся. В Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати разработана и функционирует методика оценки учебной деятельности, особенностью которой является постоянный контроль знаний обучающихся. Разработаны специальные формы записей для расчета рейтинга обучающегося по всем дисциплинам.

Свидетельства того, что обучающиеся соответствуют критериям перевода с курса на курс и выпуска, должны поддерживаться в рабочем состоянии. Записи должны содержать информацию о должностном лице, которое санкционировало перевод обучающегося с курса на курс или выпуск специалиста. Перевод обучающегося с курса на курс и выпуск специалиста не должен осуществляться, до тех пор, пока все запланированные мероприятия не будут удовлетворительно завершены, если иное не утверждено Министерством образования и науки.

Информация, получаемая при измерениях и мониторинге, позволяет университету осуществлять управление несоответствиями и непрерывно совершенствовать свои образовательные процессы. Все мероприятия, проводимые по результатам измерений и мониторинга, отражаются в документации.

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

Для определения уровня удовлетворенности внутренних потребителей (студентов, преподавателей) отделом АиМК разработан комплект разносторонних анкет: «Преподаватель глазами студента», «Анкета для первокурсника», «Анкета для выпускника», «Анкета работодателей», «Удовлетворенность студентов качеством организации учебного процесса», «Удовлетворенность студентов условиями проживания в общежитиях», «Удовлетворенность преподавателей организацией труда», «Мониторинг удовлетворенности потребителей экзаменационной сессией».

Мониторинг уровня удовлетворенности студентов охватывает следующее: содержание изучаемых дисциплин; методы обучения; стратегию преподавания и изучение предметов; используемое оборудование и ресурсы; учебно-методическую литературу; процессы оценки знаний; расписание занятий; доступность библиотеки и других вспомогательных средств обучения.

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати измеряет уровень удовлетворенности потребителей в получении основных услуг, сопутствующих обучению, таких как: информационное обеспечение учебных курсов, консультации.

Мониторинг информации, касающейся удовлетворенности потребителей производится в течение учебного года выпускающими кафедрами. Методами получения информации по удовлетворенности потребителей являются проведение социологического опроса потребителей, бизнес - совещаний и ярмарок вакансий с участием потребителей. Установленные методы сбора и хранения данных соответствуют условиям предоставления услуг и информационным потребностям Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати.

9.1.3 Анализ и оценка

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати определяет, собирает и анализирует данные мониторинга и измерения процессов, чтобы демонстрировать пригодность и результативность СМК, а также для того, чтобы установить в какой области деятельности необходимо производить повышение результативности СМК. Необходимая информация для анализа может также поступать от сторонних организаций, таких как научно-исследовательские институты, государственные учреждения или ведущие промышленные предприятия, организации и учреждения.

Данный анализ проводится с целью определения:

- соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг аккредитационным требованиям и требованиям ГОСО, и научной продукции требованиям заказчиков;
- степени удовлетворенности потребителей;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;
- потребности в улучшениях СМК.

Системный анализ и оценку соответствия образовательной деятельности и образовательных услуг аккредитационным требованиям и требованиям ГОСО проводит департамент по учебно-методической работе на постоянной основе (ответственный – директор департамента).

Анализ и оценка соответствия научной продукции требованиям заказчиков проводится комиссиями по приемке результатов НИР и НИОКР (ответственный – проректор по научной работе).

Анализ и оценка степени удовлетворенности потребителей проводится ректором, проректорами, руководителями образовательных подразделений в ходе их взаимодействия с обучающимися (встреч, опросов, ответов на вопросы, получения писем и т.д.). В вузе организована обратная связь с обучающимися по противодействию коррупции. Обучающийся может сообщить информацию о его вовлечении в ситуацию с элементами коррупции через специальные ящики или через сайт университета (ответственный – Председатель антикоррупционной комиссии университета).

Оценка успешности планирования, а также результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей осуществляется ежегодно на всех уровнях в ходе подведения итогов деятельности (в сопоставлении с планами) подразделений и вуза в целом. Финансово-экономическая служба осуществляет анализ и оценку результатов деятельности в сравнении с долгосрочными и среднесрочными планами (программами развития университета). Результирующую оценку планирования проводит ректор в ходе ежегодного анализа работы вуза и определения приоритетных направлений развития на очередной год.

Анализ и оценку результатов деятельности внешних поставщиков осуществляет отдел государственных закупок и правового обеспечения, в рамках утвержденных процедур и требований законодательства.

Оценка потребности в улучшениях СМК осуществляется в рамках ежегодного анализа системы со стороны руководства.

9.2 Внутренний аудит

В Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати проводятся внутренние аудиты через запланированные интервалы с целью установления того, что СМК соответствует запланированным мероприятиям, требованиям ИСО 9001:2015 и требованиям документов СМК университета, установленным Таразским региональным университетом им. М.Х. Дулати, а также результативно внедрена и поддерживается в рабочем состоянии. Аудиты проводятся также для оценки эффективности и результативности функционирования СМК.

Порядок проведения внутреннего аудита СМК, ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчету о результатах и поддержанию в рабочем состоянии записей изложены в СТУ 03-2019 "Внутренние аудиты".

Внутренние аудиты проводятся согласно Плану внутренних аудитов Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати на предстоящий учебный год. При составлении Плана учитывается каждая составляющая системы, все подразделения и должностные лица Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати, входящие в организационную структуру по СМК, должны быть проверены не менее 1-го раза в течение года. В зависимости от статуса и важности процесса системы некоторые из них могут подвергаться проверкам несколько раз за год.

Программа аудитов планируется с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов. Определены критерии, область применения, частота и методы аудита.

При возникновении особых ситуаций в процессе деятельности Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати, например, появлении претензий от заказчиков, а также по требованию заказчиков, могут быть проведены внеплановые внутренние проверки СМК на основании соответствующего приказа, распоряжения ректора, проректоров по направлениям деятельности.

Отчеты или сводные данные по результатам аудита содержат выводы аудиторов и, при необходимости, предложения, связанные с теми мероприятиями, которые должны быть предприняты на их основе. Если предыдущий аудит рекомендовал или потребовал провести определенные действия, то последующие аудиты должны проверять их эффективность.

Внутренние аудиты проводятся работниками организации, прошедшими обучение на специализированных курсах по подготовке аудиторов. Выбор аудиторов и проведение аудита обеспечивают объективность и беспристрастность процесса аудита. В группу по аудиту включаются

работники, которые не несут непосредственной ответственности за проверяемый участок работы, т.е. независимы по отношению к проверяемым областям деятельности университета и не проверяют свою собственную работу.

Руководитель проверяемого подразделения (или должностное лицо) создает условия для работы аудиторов, сопровождает их, демонстрирует фактическое положение дел, обеспечивает, чтобы без излишней отсрочки разрабатывались корректирующие действия и принимались меры по устранению выявленных несоответствий и причин, их вызывающих. Последующие действия включают верификацию предпринятых мер и отчет о результатах верификации.

Если внутренний аудит выявляет недостатки и несоответствия, то для установления и устранения их причин применяются корректирующие действия. Такими действиями могут быть простая переработка соответствующих форм документов или рекомендуемые меры по повышению квалификации персонала. Корректирующие действия могут быть направлены на пересмотр и переработку существующих методов деятельности.

Если корректирующие действия предприняты по результатам предыдущего внутреннего аудита качества, то при последующих аудитах осуществляется оценка их эффективности.

Полная ответственность за организацию внутреннего аудита в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати и контроль выполнения корректирующих действий возложена на ПРК, за управление программой аудита – на начальника отдела мониторинг реализации стратегии развития и СМК университета.

В Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии документированная процедура СТУ 03–2019 «Внутренние аудиты», в которой определены необходимые формы записей.

Высшее руководство Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати постоянно предпринимает меры по повышению компетентности внутренних аудиторов, путем обучения сотрудников в ведущих организациях РК в данной сфере.

Результаты внутреннего аудита, особенно результаты проведения корректирующих действий, используются и учитываются при анализе СМК со стороны руководства.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Анализ функционирования СМК со стороны руководства Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати проводится для оценки ее пригодности, адекватности и результативности. При проведении анализа функционирования СМК со стороны руководства используются также данные анализа, проведенные лицами, обладающими достаточной компетентностью для интерпретации анализируемых данных, и которые могут быть использованы для выявления имеющихся возможностей совершенствования деятельности Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати на стратегическом и оперативном уровнях (например: претензии потребителей, результаты аудитов, корректирующих действий и т.п.).

Анализ СМК проводится не менее одного раза в год. На заседании Ученого совета или ректората дается оценка результативности функционирования СМК, принимаются решения о необходимости изменений и мероприятий по улучшению СМК.

Анализ со стороны руководства и принятие решений осуществляется в соответствии с СТУ 06-2019 "Анализ со стороны руководства".

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

Входные данные для анализа со стороны руководства включают:

- отчеты по результатам комплексной проверки университета Комитетом по контролю в сфере образования и науки;
- самоотчеты университета в рамках подготовки к аккредитации, аттестации, участию в конкурсах на соискание премии Президента Республики Казахстан в области качества «Алтын сапа»;
- отчеты о внутренних и внешних аудитах СМК университета, в том числе рекомендации по улучшению рабочих групп, внутренних и внешних аудиторов и других сотрудников;
- обратная связь с потребителями (результаты анкетирования абитуриентов, студентов, выпускников, преподавателей, представителей предприятий-работодателей);
- рейтинг университета среди вузов Казахстана (сведения НКАОКО);

- отчеты деканов факультетов о результатах трудоустройства и адаптации выпускников вуза к условиям рынка труда;
- результаты работы приемной комиссии;
- аналитические записки начальника ОАиМК и доклады представителя руководства по качеству о повышении качества и деятельности СМК в том числе отчеты по достижению показателей процессов по результатам проведенного мониторинга и измерений;
- анализ функционирования процессов СМК и соответствия образовательной услуги требованиям ГОСО Республики Казахстан;
- отчеты о предпринятых предупреждающих и корректирующих действиях;
- действия, предпринятые по результатам предыдущего анализа;
- предложения сотрудников и студентов;
- сведения об изменениях в законах и документах Министерства образования и науки Республики Казахстан, способных повлиять на деятельность ВУЗа, а так же сведения о любых изменениях, произошедших в системе управления вуза (расширение сферы деятельности, структурные изменения и т.д.);
- информация о квалификации преподавателей;
- оценке текущего контроля знаний обучающихся, накопительные и экзаменационные ведомости и т.п.;
- возможных нарушениях и несоответствиях;
- и другое.

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходными данными анализа со стороны руководства являются:

- предложения по улучшению СМК и образовательных услуг,
- результаты корректирующих действий,
- планы по устранению недостатков и замечаний, выявленных в ходе государственной аттестации или аккредитации,
- программы внутренних аудитов,
- оценки качества продукции и услуг,
- потребность в необходимых ресурсах,
- и другие.

10 УЛУЧШЕНИЕ

10.1 Общие положения

Университет определяет и выбирает возможности для улучшения и осуществляет необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности. Это включает:

- улучшение образовательных услуг, НИР и НИОКР, внеучебной деятельности в соответствии с установленными требованиями и с учетом будущих потребностей и ожиданий заинтересованных сторон;
- коррекцию, предотвращение несоответствий или снижение влияния нежелательных воздействий среды организации;
- улучшение результатов деятельности и результативности СМК университета.

Проведение мероприятий по улучшению СМК осуществляется в соответствии с Планом мероприятий. Ответственность за выполнение пунктов Плана несут руководители подразделений.

Мероприятия по улучшению реализуются в течение года в виде:

- решений Ученого совета, ректората по качеству;
- решений, принимаемых в подразделениях;
- мероприятий по результатам внутренних аудитов;
- мероприятий по результатам внешних аудитов;
- мероприятий по результатам анализа функционирования СМК;
- корректирующих и предупреждающих мероприятий по результатам выявленных и потенциальных несоответствий.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

Для Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати продукция, которая не соответствует требованиям – это обучающиеся и выпускники, не имеющие требуемых знаний и навыков, т.е. имеющие отрицательные результаты сдачи экзаменов, не сдавшие отчеты по практике, не защитившие дипломные проекты (работы).

Правила допуска обучающихся к экзаменам, порядок их перевода, отчисления и восстановления, а также правила предоставления академических отпусков определены в П 11/1.19-2018 «Академические правила организации учебного процесса в Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати»

Возможными несоответствиями в университете могут служить: жалобы обучающихся на качество преподавания отдельных преподавателей и их несогласие с полученными оценками; срывы занятий по причине неявки обучающихся или преподавателей или занятости необходимой аудитории; отказы учебно-лабораторного оборудования и компьютеров; неудовлетворительные оценки обучающихся на экзаменах и т.п.

В Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати все несоответствия, выявленные в образовательном процессе, включая неудовлетворительные оценки на экзаменах, тщательно анализируются с применением и использованием методов инжиниринга качества, для определения причин их возникновения, уровня значимости возникающих отклонений и принятия соответствующих корректирующих и предупреждающих действий.

Для конкретного несоответствия в общем случае существуют различные причины и, соответственно, различные корректирующие действия. Документированная процедура по корректирующим действиям содержит алгоритм выявления конкретной причины или группы причин и дает рекомендации по выбору конкретных корректирующих действий.

Следует различать действия по устранению несоответствий (**коррекция**) и корректирующие действия. Устранение несоответствий заключается в разрешении возникшей проблемы путем переделки, замены или других действий с несоответствующей продукцией или услугой.

Корректирующие действия являются средством постоянного улучшения деятельности университета, повышения результативности процессов СМК, улучшения качества всех видов деятельности, повышения удовлетворенности потребителей и других заинтересованных сторон.

Корректирующие действия осуществляются в целях устранения причин обнаруженных несоответствий для предотвращения их повторного возникновения.

Корректирующие действия осуществляются в соответствии с требованиями СТУ 05-2017 «Корректирующие действия».

При появлении несоответствий должностное лицо, ответственное за соответствующую сферу деятельности:

- предпринимает действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;
- устраняет последствия данного несоответствия;
- проводит анализ несоответствия и определяет причину его появления;
- определяет наличие аналогичного несоответствия или возможности его возникновения;
- выполняет необходимые действия по устранению несоответствия;
- проводит анализ результативности корректирующего действия;
- **оценивает риски и возможности**, определенные в ходе планирования;
- при необходимости готовит предложения о необходимости изменений в СМК.

Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.

Таразский региональный университет им. М.Х. Дулати оценивает **риски и возможности**, определяет действия, предпринятые для устранения причины потенциальных несоответствий или другой потенциально нежелательной ситуации для предупреждения их появления.

В Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати проводится анализ мнений потребителей, отчетов о несоответствиях, отчетов по результатам аудита СМК и проверок. Целью анализа должно быть выявление возможностей предупреждения претензий и несоответствий за счет предлагаемых изменений существующих методов деятельности. Ответственность за проведение подобного анализа возложена на ПРК.

Ситуации, в которых могут потребоваться такие действия:

- выявление учащихся, у которых могут возникнуть затруднения с обучением и, как следствие, нуждающихся в дополнительных занятиях;
- выявление обучающихся, которым угрожает невозможность успешного завершения курса обучения;
- выявление обучающихся, у которых могут возникнуть проблемы с внесением платы за обучение, и внедрение для них особых условий оплаты;
- выявление комиссией по защите здоровья и безопасности потенциально опасных ситуаций и внедрение мер по охране труда;
- обеспечение поддержки учащихся в подготовке к экзаменам;
- в случае заболевания преподавателя и возможного срыва занятий предусматривать обязательное и своевременное информирование преподавателем об этом деканат с обязательным заблаговременным дублированием его другим преподавателем.

Если необходимые действия предприняты, то они соответствующим образом отражаются в документации и обеспечивается их сопровождение в течение определенного периода времени, достаточного для того, чтобы убедиться в их эффективности.

Действие считается эффективным, если оно успешно предотвращает возникновение определенной, потенциально возможной проблемы. Такими действиями считается внесение изменений в политику Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати, в действующие документированные процедуры, университетские стандарты, инструкции, положения и другие, относящиеся к рассматриваемой проблеме документы.

Информация о выявленных несоответствиях, предпринятых действиях и результатах корректирующих действий документируются.

Выявление несоответствий и последующие корректирующие действия в рамках внутренних и внешних аудитов координируются ведущим аудитором.

На основе информации о результатах предпринятых корректирующих действий проводят анализ их результативности.

Результативность предпринятых корректирующих действий оценивается динамикой уменьшения числа несоответствий.

Сбор информации о корректирующих действий осуществляется ОАиМК.

10.3 Постоянное улучшение

В Таразском региональном университете им. М.Х. Дулати разработаны процессы регулярного анализа и развития СМК, направленные на ее непрерывное совершенствование и улучшение качества образовательной услуги. Целью постоянного улучшения является повышение результативности и эффективности СМК. Для этого университет использует Политику и Цели в области качества, планирование качества, результаты внутренних и **внешних** аудитов.

Проводимый анализ данных и последующий анализ со стороны руководства позволяют выявить области для улучшения и на заседаниях Ученого совета, ректората и другого коллегиального органа принять решения о совершенствовании деятельности вуза (корректирующие действия). Принятые решения по совершенствованию СМК являются записями (доказательствами) непрерывного улучшения.

11. ИЗМЕНЕНИЯ

Внесение в данный документ изменений должно производиться в соответствии с СТУ-01 «Управление документированной информацией».

12. СОГЛАСОВАНИЕ, ХРАНЕНИЕ И РАССЫЛКА

10.1 Согласование настоящего руководства по качеству осуществляется с проректорами, руководителями СП и оформляется в «Листе согласования».

10.2 Ответственность за передачу подлинника на хранение в ОАиМК несет руководитель РГ.

10.3 Ответственность за хранение подлинника, рассылку учтенных рабочих экземпляров возлагается на ОАиМК. Ответственность за тиражирование несет директор издательства «Тараз университеті».

10.4 Ученные рабочие экземпляры рассылаются в следующие адреса: ректор, ПРК, проректора, руководители подразделений Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати. Выдача учтенных рабочих экземпляров должна регистрироваться в соответствии с СТУ 01 «Управление документированной информацией».

10.5 Создание копий учтенного рабочего экземпляра должно производиться в соответствии с СТУ 01 «Управление документированной информацией».

13. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение А. Организационная структура Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати в рамках СМК

Приложение Б. Графическая схема взаимодействия процессов СМК Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати

Приложение В. Матрица ответственности в области качества

Приложение Г. Лист согласования

Приложение Д. Лист регистрации изменений

Приложение Е. Лист рассылки

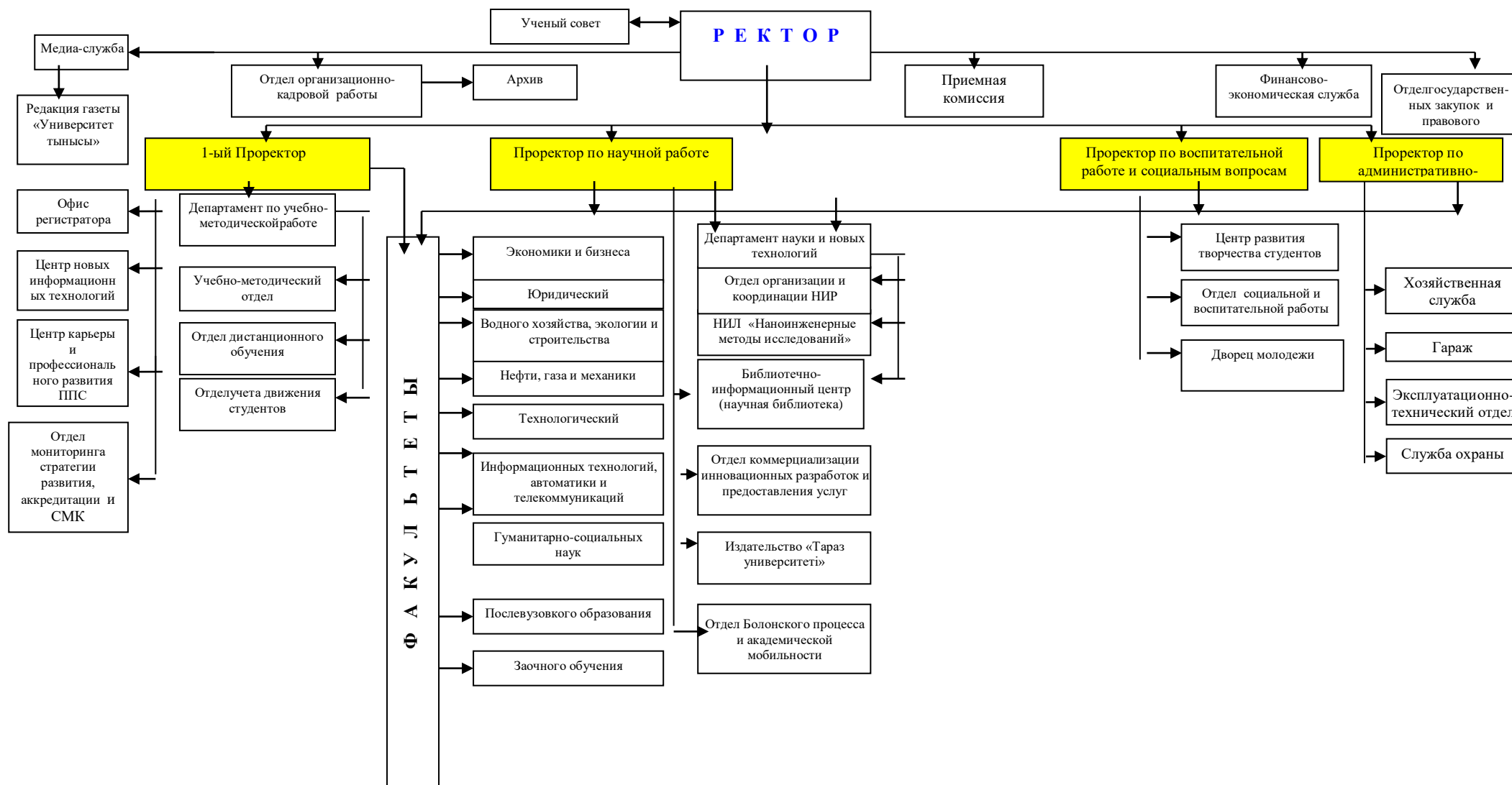
**Начальник отдела аккредитации
и менеджмента качества**



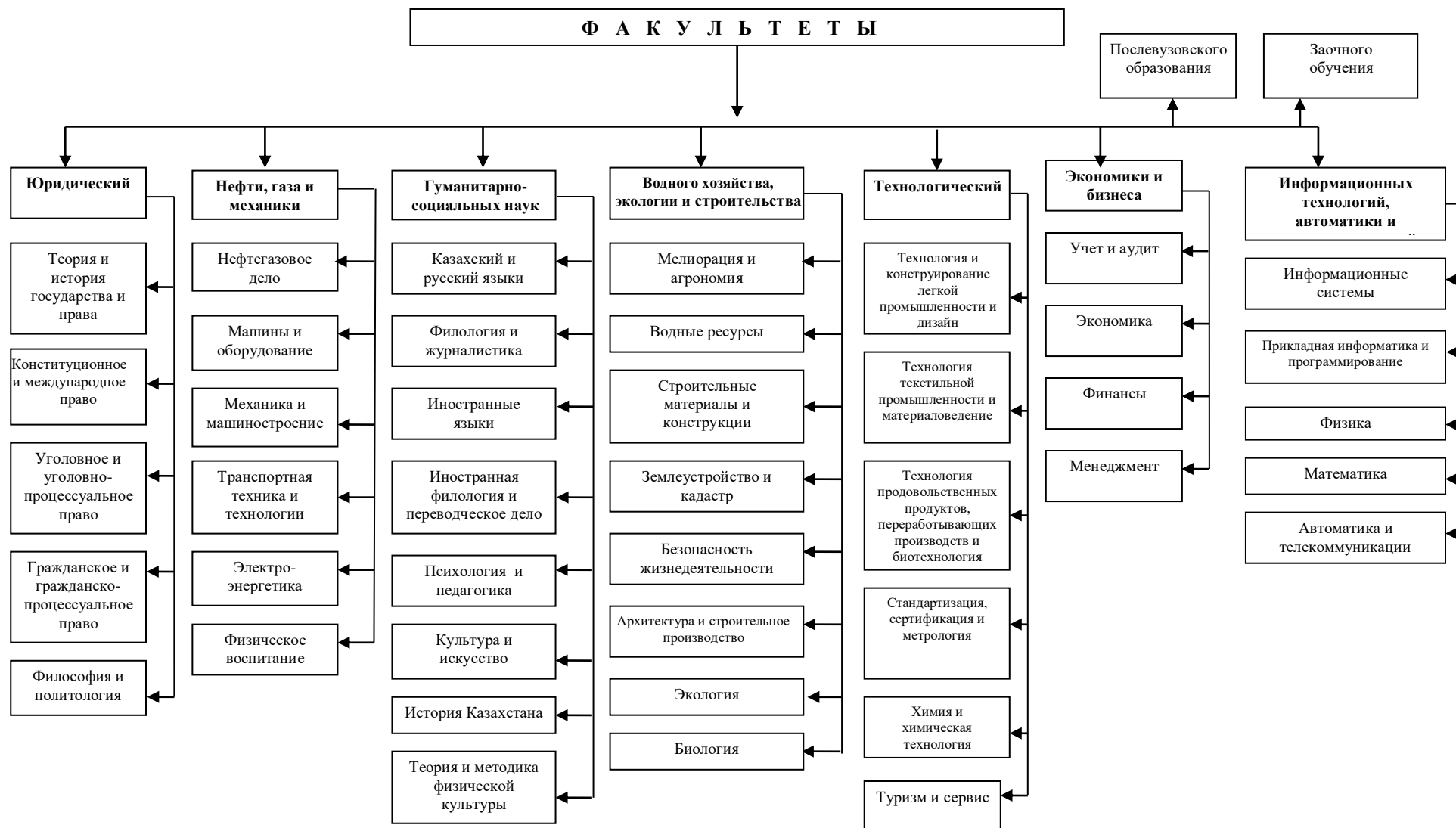
Г.К. Абдрахман

Приложение А.

Организационная структура Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати в рамках СМК



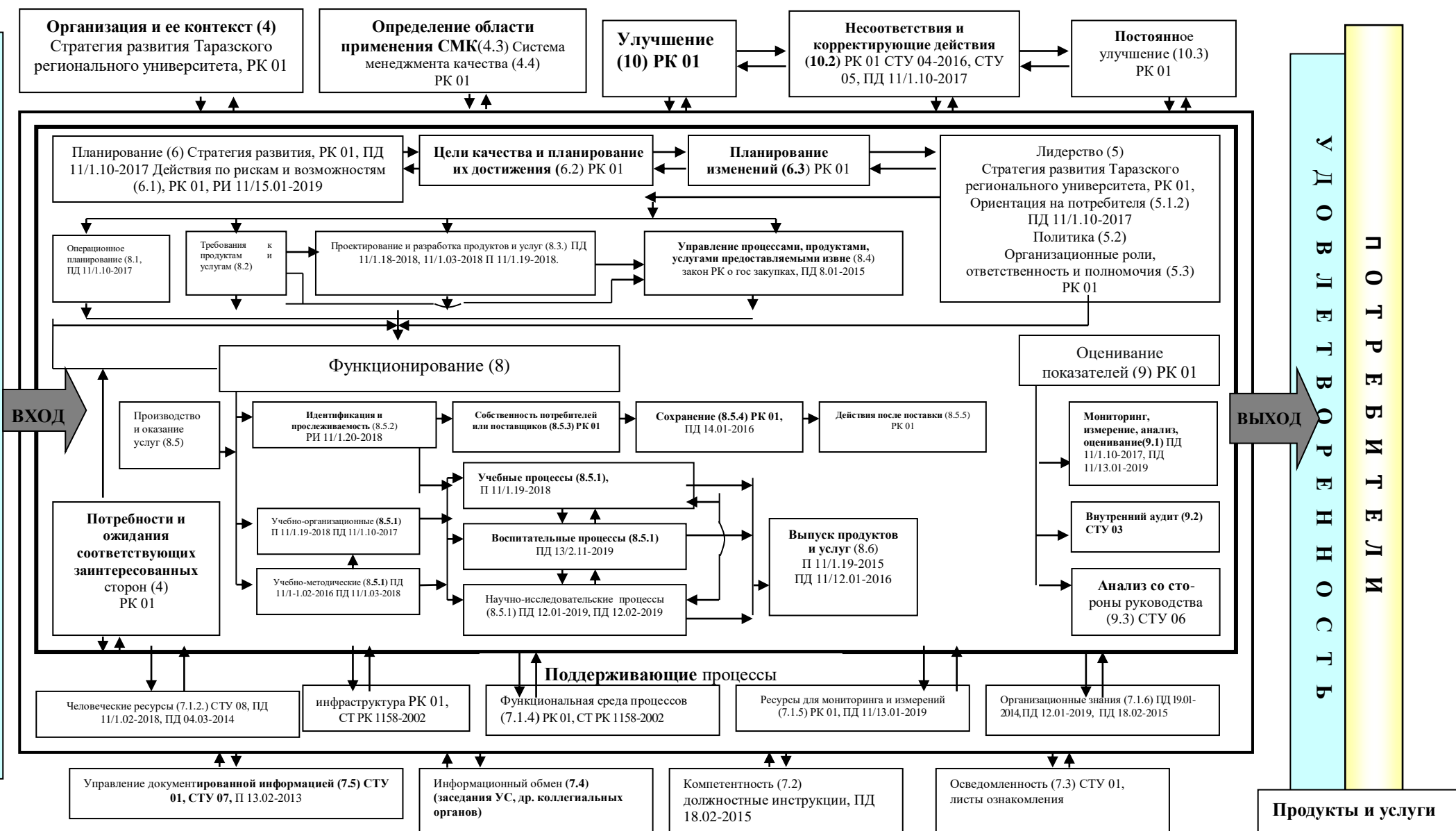
Продолжение приложения А. Организационная структура Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати в рамках СМК



Приложение Б. Графическая схема взаимодействия процессов СМК Таразского регионального университета им. М.Х. Дулати

ПОТРЕБИТЕЛИ И ДРУГИЕ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫЕ СТОРОНЫ

ТРЕБОВАНИЯ






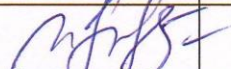
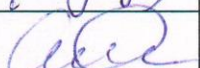
Приложение В. Матрица ответственности в области качества

Процессы		Должностные лица																										
		Ректор	Первый проректор	Проректор по воспитательной работе и социальным вопросам	Проректор по стратегическому развитию и международным связям	Проректор по научной работе	Проректор по административно-хозяйственным вопросам	Директор департамента по учебно-методической работе	Директор департамента науки и новых технологий	Руководитель финансово-экономической службы	Директор центра новых информационных технологий	Начальник отдела организационно-кадровой работы	Начальник ОАиМК	Директор офиса регистратора	Директор БИЦ	Директор Центра карьеры и профессионального развития ППС	Начальник отдела государственных закупок и правового обеспечения	Начальник УМО	Начальник отдела по социальной и воспитательной работе	Начальник эксплуатационно-технического отдела	Начальник отдела организации и координации НИР	Начальник ОДО	Декан факультета	Зав. кафедрами				
Среда (контекст) организации	Понимание организации и ее среды (контекста) (РК 01, Стратегия развития, Политика, Цели в области качества)	Р	О	У	У	У	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У			
Лидерство	Принятие обязательств по разработке и внедрению СМК (РК 01)	Р	О	У	О	У	У	У	У	У	У	У	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У		
	Формирование политики в области качества (РК 01, Политика в области качества)	Р	О	У	У	У	У	У	У	И	У	И	У	У	У	И	И	И	И	И	И	И	И	У	И			
	Планирование создания и развития СМК (РК 01, СТУ 01, План функционирования СМК, ПД 11/1.10-2017 Положение о планировании, контроле и отчетности в учебном процессе)	Р	И	И	И	И	И	У	У	И	У	И	О	И	И	И	И	У	У	И	И	И	И	И	И			
	Назначение представителя руководства по качеству и определение его функций (приказ, ДИ)	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	У	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И			
	Анализ со стороны руководства (СТУ 06)	Р	О	О	О	О	О	О	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У		
Планирование	Действия в отношении рисков и возможностей РИ 11/15.01-2019	Р	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У			
	Формирование целей в области качества (РК 01, цели в области качества)	Р	О	У	У	У	У	У	У	И	У	И	О	У	У	И	И	И	И	И	И	И	И	И	И	У		
Средства обеспечения	Управление человеческими ресурсами (СТУ 08, ПД 11/1.02-2018, Положение о конкурсном замещении должностей профессорско-преподавательского состава, ПД 04.03-2014 Положение об аттестации учебно-вспомогательного персонала и сотрудников структурных подразделений)	Р	У	У	У	У	У	О	У	У	У	О	У	У	У	У	У	И	И	У	И	И	И	У	И			
	Управление инфраструктурой (РК 01, СТ РК 1158-2002)	Р	И	И	И	И	О	О	У	У	У	И	И	И	У	И	О	И	И	О	И	И	И	И	У			
	Управление средой для функционирования процессов (РК 01, СТ РК 1158-2002)	Р	И	И	И	И	О	У	И	У	У	И	У	И	У	И	И	И	И	У	И	И	И	И	И			
	Внутрифирменные знания организации управление компетентностью, осведомленностью персонала ПД 18.02-2015 Положение «Повышение квалификации и компетентности в Таразском региональном университете им. М.Х.Дулати»,	И	Р	И	И	И	И	У	И	У	И	У	И	И	И	О	И	И	И	И	И	И	И	И	И			
	Информационный обмен (заседания УС, др. коллегиальных органов, РК 01)	Р	О	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У	У			
	Разработка документированной информации (СТУ 01, СТУ 07)	У	О	И	И	И	И	О	У	У	У	У	О	У	У	У	И	И	У	И	И	У	И	И	И			



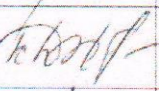







[illegible]

Примечание: Р – руководит; О – несет ответственность; У – участвует; И – информируется.

Приложение Г
(обязательное)
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Ф.И.О.	Подпись	Дата
Согласовано:			
И.о. первого проректора	Е.Эмирбекұлы		
Директор департамента по академической политике	А.Малибеков		
Руководитель службы управления персоналом	Д.Джилкибаева		
Библиотечно-информационный центр (Научная библиотека)	Г.Ж.Иржанова		
Центр новых информационных технологий	А.А.Асанов		

Приложение Д
(обязательное)
ЛИСТ РАССЫЛКИ

	Наименование отдела или должностного лица	Ф.И.О., должностного лица	Номер экземп ляра	Дата получени я	Подпись	Примеча ние
1.	Первый проректор	Өмірбекұлы Е.		25.12.20		
2.	Директор института «ВХЭиС»	Бейсембин К.Р.		25.12.20		
3.	Директор института «Ұстаз»	Джолдасова О.К.		25.12.20		
4.	Декан ФЭиП	Ернишев К.А.		25.12.20		
5.	Декан ФГСН	Турарова А.Н.		25.12.20		
6.	Декан ФНГиМ	Шилибек К.К.		25.12.20		
7.	Декан ТФ	Аймен А.Т.		25.12.20		
8.	Декан ФИТАиТ	Муратова Г.И.		25.12.20		
9.	Декан ФДО	Бекмуратов М.М.		25.12.20		
10.	Начальник ОАиМК	Абдрахман Г.К.		25.12.20		

Приложение Е
(обязательное)
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]