

«М. ДУЛАТОВ ат.  
ҚОСТАНАЙ  
ИНЖЕНЕРЛІК-  
ЭКОНОМИКАЛЫҚ  
УНИВЕРСИТЕТІ»  
жеке мекемесі



Частное учреждение  
«КОСТАНАЙСКИЙ  
ИНЖЕНЕРНО-  
ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ  
им. М. ДУЛАТОВА»



## РУКОВОДСТВО

ПО СИСТЕМЕ ВНУТРЕННЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА  
ОБРАЗОВАНИЯ В ЧАСТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ «КОСТАНАЙСКИЙ  
ИНЖЕНЕРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. М. ДУЛАТОВА»

Костанай, 2020

## Содержание

1	Анализ современного состояния системы обеспечения качества образования в Университете.....	3
2	Политика и стратегические цели в области качества образования Университета.....	11
3	Организационная структура системы внутреннего обеспечения качества образования.....	16
4	Документационное обеспечение внутренней системы качества образования.....	23
5	Система периодической оценки, мониторинга и контроля качества образовательного процесса	26

## 1. АНАЛИЗ СОВРЕМЕННОГО СОСТОЯНИЯ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ В УНИВЕРСИТЕТЕ

Костанайский инженерно-экономический университет им. М. Дулатова (КИНЭУ) является высшим учебным заведением, имеющим статус юридического лица, реализующим профессиональные образовательные программы высшего и послевузовского образования. КИНЭУ – это первое частное высшее учебное учреждение в Костанайской области, возникшее в результате изменившихся экономических и социальных условий в независимом Казахстане.

КИНЭУ – молодой вуз, основой для его появления, становления и дальнейшего развития стало открытие в 1996 году ТОО «Институт бизнеса и управления», преобразованное спустя год в учреждение «Институт бизнеса и управления». В феврале 2001 года Институт бизнеса и управления был преобразован в Инженерно - экономический университет. 30 мая 2003 года Вузу постановлением Правительства Республики Казахстан от № 497 «О наименовании и переименовании организации образования РК» было присвоено имя казахского общественного деятеля Мыржақыпа Дулатова.

В настоящее время Университет оказывает образовательные услуги по 19 образовательным программам бакалавриата и 10 образовательным программам магистратуры.

Согласно Уставу Университета высшим органом является общее собрание учредителей. Непосредственное руководство образовательной и научной деятельностью осуществляет ректор, назначаемый общим собранием учредителей.

Общее собрание учредителей, Ученый совет, ректор Университета определяют текущие и перспективные планы, осуществляют руководство деятельностью коллектива вуза в соответствии с постановлениями Правительства РК, нормативными документами МОН РК. Принимаемые решения являются коллегиальными и обязательными для исполнения всеми структурными подразделениями.

При создании современной системы качества Университет исходит из четкого понимания: *зачем ему нужна эта система, что можно достичь с ее помощью и как измерить эффективность своей работы?*

Существующий механизм управления качеством в Университете действует, но его влияние на решение стратегических задач вуза в области качества пока не очень велико. В деятельности многих существующих структур Университета в основном задействованы традиционные механизмы контроля качества. Опыт показывает, что качеством можно и нужно активно и эффективно управлять, при этом преимущественно инспектирующий стиль работы над качеством успеха иметь не может.

Важным моментом, от которого в значительной мере зависит эффективность деятельности вуза, является наличие *готовности* у руководителей, сотрудников, преподавателей Университета к разработке и внедрению системы качества в вузе в современном ее понимании.

Очевидно, что нужна такая система обеспечения качества, которая была бы понятна всем участникам образовательного процесса, эффективность ее была бы очевидна, а внедрение не требовало значительных материальных затрат и человеческих ресурсов, громоздкого документооборота и лишней отчетности.

В основу разработки Системы качества образования в Университете положены:

- 1) Законы РК «Об образовании», «О науке», другие нормативные документы МОН РК в области образования;
- 2) «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве», разработанные Европейской ассоциацией по гарантии качества высшего образования ENQA;
- 3) Устав Университета.

При разработке системы проанализирован и учтен неопределимый опыт внедрения подобных систем в других вузах.

Анализ источников и опыта показывает, что система управления качеством образования имеет двухуровневую структуру: национальная система обеспечения качества образования (государственные и аккредитационные органы) и система качества, внедряемая в вузе. Система качества образования вуза предполагает наличие функциональной структуры и определенной организационной структуры.

*Функциональная* или процессная модель системы внутренней системы качества образования вуза включает:

- формирование стратегии, политики и целей в области качества вуза;
- планирование и постоянное улучшение деятельности Университета;
- управление ресурсами, включая преподавательский состав, и другие ресурсы, требуемые для обучения студентов;
- управление процессами и процедурами (основными и вспомогательными);
- мониторинг и контроль (измерения и анализ).

В свою очередь, в Университете создана постоянно развивающаяся *организационная* структура системы качества:

- четкое определение функциональных обязанностей подразделений и должностных лиц, исключение их дублирования;
- выработка эффективного механизма мониторинга, своевременной объективной оценки состояния дел на определенном участке деятельности и на этой основе выработка мероприятий по улучшению и внесению корректив в сам процесс;

- повышение исполнительности должностных лиц в достижении целей, выполнении указаний и намеченных задач;
- включенность различных подразделений, преподавателей и сотрудников в процесс определения и формулирования целей развития Университета, в решение актуальных задач укрепления положительного имиджа вуза.

*Обеспечение качества* – это создание определенных условий и выделение необходимых ресурсов, позволяющих достичь поставленных целей по качеству. К ним, относятся учебно-методическое, финансовое обеспечение, материальная база, способности персонала, подготовленность студентов, информационное обслуживание.

*Обеспечение качества* в образовании рассматриваются как все виды скоординированной деятельности по руководству и управлению вузом применительно к качеству. При этом структурными составляющими понятия «системы обеспечения качества» являются: планирование качества, управление качеством, обеспечение качества, улучшение качества и оценка качества (таблица 1).

Таблица 1 - Структура понятия «Внутреннее обеспечение качества образования»

ВНУТРЕННЕЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ	
Планирование качества	Деятельность, направленная на формирование стратегии, политики и связанных с ними целей и требований по качеству образования
Управление качеством	Методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству образования
Обеспечение качества	Деятельность, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены
Улучшение качества	Деятельность вуза, направленная на улучшение способности выполнить требования к качеству образования
Оценка качества	Подтверждение того, что требования к качеству выполнены

В целях повышения качества образовательной деятельности Университет создает систему внутреннего обеспечения качества, основанную на международных стандартах и руководствах для обеспечения качества высшего образования (ESG), которая включает:

- 1) политику в области обеспечения качества;

- 2) разработку и утверждение программ;
- 3) студентоориентированное обучение, преподавание и оценку;
- 4) прием обучающихся, успеваемость, признание и сертификацию;
- 5) преподавательский состав;
- 6) учебные ресурсы и систему поддержки обучающихся;
- 7) управление информацией;
- 8) информирование общественности;
- 9) постоянный мониторинг и периодическую оценку программ;
- 10) периодическое внешнее обеспечение качества.

Культура качества в Университете - это:

– когда все сотрудники Университета имеют единый взгляд на проблему качества образования и придерживаются единого определения этого понятия;

– когда каждый понимает, что значит, качество образования непосредственно для него и как добиваться высокого качества на его рабочем месте;

– когда известно, какими путями его подразделение движется к высокому качеству;

– когда имеется четкое понимание, что качеством можно управлять, и определены механизмы этого.

Под культурой качества образования понимается также результат подготовки выпускников, качество самого процесса обучения и управления им, а также степень свободы, предоставляемой студентам.

Университет работает в тесном взаимодействии со всеми заинтересованными сторонами. В качестве заинтересованных сторон Университет рассматривает:

- потребителей, работодателей;
- обучающихся и их родителей;
- учредителей;
- государственные органы;
- поставщиков контингента (школы, колледжи и др.);
- персонал вуза (ППС, сотрудники);
- общество, общественные организации и др.

Задача Университета состоит в том, чтобы получить от каждой из названных сторон четко сформулированные требования к системе образования и преобразовать их в конкретные цели и задачи образовательной деятельности вуза.

Основные требования большинства заинтересованных сторон по вопросам образования отражены в ГОСО РК. Качество образовательного процесса в значительной мере определяется содержанием образования, качеством реализуемых образовательных программ. Все это требует приложения значительных усилий.



При определении основных направлений совершенствования системы качества образования Университет исходит из единого понимания всеми организаторами образовательного процесса *объектов качества образования* (рисунок 1).



Рисунок 1 - Объекты качества образования

От уровня их состояния, в конечном итоге, зависит качество образования, они обеспечивают качество образовательной деятельности в целом. О качестве образования в вузе можно судить по тому, какие ответы мы получим на следующие вопросы: *кого учим, чему учим, кто учит, как учим, каковы ресурсы, кто и как управляет вузом?*

Важной составляющей высокого качества образования является также психологическая проблема. Какова мотивация участников образовательного процесса: хотят ли учить педагоги и хотят ли учиться обучающиеся? Ответ на данный вопрос должен быть только один: для обеспечения высокого качества образования мотивация основных участников образовательного процесса - обучаемых и обучающихся - однозначно должна быть положительной и общественно значимой.

Качество подготовки специалистов в Университете обеспечивается различными мероприятиями и процедурами, среди которых:

- установление не ниже нормативных требований при приеме абитуриентов в Университет;
- систематический контроль качества содержания и освоения образовательных программ студентами;

- регулярный мониторинг проведения учебных занятий и в целом качества образовательного процесса;
- проведение установленных процедур государственной аттестации выпускников.

В Университете разработаны контрольно-измерительные материалы по оценке успеваемости студентов; широко применяется система тестирования на базе LMS Elsynta; внедрена технология проверки дипломных работ студентов и магистерских диссертаций с применением системы «Антиплагиат»; вуз принимает участие в ВОУД обучающихся выпускных курсов.

В то же время существуют некоторые проблемы в обеспечении качества образовательного процесса. В связи с возрастающей конкуренцией на рынке образовательных услуг необходимо сформировать новый имидж Университета, в котором учат качественно, и только поэтому его выбирают абитуриенты и их родители. Высокое качество образования должно отличать вуз от сотни других негосударственных вузов. Университету необходимо приобрести и развить такие качества, которые бы позволили четко определить вузу «свое лицо».

Одним из важнейших требований к создаваемой в вузе системе качества является соответствие ее традициям Университета, максимальный учет и использование имеющихся в вузе наработок. Речь идет не о создании какой-то новой системы, а о совершенствовании существующей в Университете модели, хотя и со значительными изменениями, коррективами и доработками, с учетом опыта других учебных заведений, современных постоянно возрастающих требований, принципов и рекомендаций.

Анализ названных выше документов и практического опыта других вузов позволил определить систему качества образования в Университете как:

- обеспечение единства актуального содержания, современной методики и технологий преподавания, хорошо продуманной организации научно-образовательной деятельности и эффективного управления вузом;
- комплекс разработанных нормативно-методических документов, определяющих содержание, технологии, методы и средства работы всех должностных лиц, преподавателей и студентов по дальнейшему повышению качества образовательного процесса.

Система качества предполагает наличие у вуза миссии, видения, целей обеспечения качества, путей их достижения и является основой постоянного улучшения всех процессов Университета. Опыт показывает, что алгоритм деятельности Университета по совершенствованию системы качества образования состоит в следующем: разработать, задокументировать, внедрить, поддерживать в рабочем состоянии, постоянно улучшать ее результативность и эффективность.



В целях максимальной открытости деятельности Университета, ознакомления всех участников образовательного процесса и общественности с мерами, принимаемыми в вузе по обеспечению качества образования, функционирует и регулярно обновляется сайт Университета (<https://kineu.kz/>). На нем размещена имеющаяся в вузе нормативно-правовая база по системе качества образования, результаты мониторингов, отчеты о самооценках, программа развития вуза, регулярно освещаются текущие события деятельности Университета. На сайте регулярно располагаются проекты основных документов, результаты их обсуждения и принятия на Ученом совете.

В Университете система качества ориентирована на достижения общей цели – повышение качества образования. Осуществляется это, прежде всего, за счет высокого уровня координации действий и управленческих решений всех субъектов образовательного процесса, оптимального распределения функций и полномочий, учета многообразного вида связей, отношений и процессов, происходящих в системе высшего профессионального образования.

Реализация направлений по совершенствованию политики качества образовательного процесса по существу и является системой обеспечения качества образования в Университете.

Основные направления совершенствования системы обеспечения качества образования в Университете:

- актуализация, применительно к современным условиям, миссии и видения развития Университета, политики и стратегических целей вуза в области качества;
- совершенствование организационной структуры по управлению качеством;
- разработка необходимых документов для деятельности вуза по обеспечению качества образования;
- определение видов деятельности, основных и обеспечивающих процессов Университета, необходимых для системы качества, их содержания и ответственных за качество реализации;
- создание эффективных механизмов и процедур качественной разработки, утверждения и систематического обновления основных образовательных программ;
- разработка и внедрение системы периодической оценки качества и мониторинга реализации образовательных программ;
- разработка системы мониторинга, эффективной методики оценки, показателей и критериев уровня знаний студентов;
- обеспечение качества преподавательского состава, разработка механизмов и критериев оценки компетентности преподавателей;
- создание ресурсов обучения, поддержки и обслуживания студентов

(финансовых, информационных, материальных, методических и др.);

- разработка и внедрение информационных систем, необходимых для системы обеспечения качества;

- создание механизмов и процедур обеспечения открытости вуза, представления объективности общественной информации его деятельности.

## **2. ПОЛИТИКА И СТРАТЕГИЧЕСКИЕ ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ УНИВЕРСИТЕТА**

**Миссия** КИИЭУ им. М. Дулатова: «Мы ведем подготовку специалистов с навыками предпринимательства и бизнес мышления. Мы строим отношения на принципах честной и открытой работы». Миссия отражает стремление университета на обеспечение высокого качества подготовки кадров через интеграцию образования, науки и производства, укрепление материально-технической базы и кадрового потенциала, применение современных методик и технологий в учебном процессе.

### **Политика в области обеспечения качества образования:**

В целях повышения качества образовательной деятельности Университет обеспечивает соблюдение системы внутреннего обеспечения качества, основанного на международных стандартах и руководствах для обеспечения качества высшего и послевузовского образования в европейском пространстве высшего образования (ESG-исиджи), которая включает:

- 1) политику в области обеспечения качества;
- 2) разработку и утверждение программ;
- 3) студентоориентированное обучение, преподавание и оценку;
- 4) прием обучающихся, успеваемость, признание и сертификацию;
- 5) преподавательский состав;
- 6) учебные ресурсы и систему поддержки обучающихся;
- 7) управление информацией;
- 8) информирование общественности;
- 9) постоянный мониторинг и периодическую оценку программ;
- 10) периодическое внешнее обеспечение качества.

*Главные ценности Университета* и основные гаранты его поступательного развития – это высококвалифицированный профессорско-преподавательский состав вуза, сотрудники и обучающиеся, магистранты, выпускники.

Политика обеспечения качества образования является неотъемлемым элементом стратегии Университета и основой планирования его образовательной деятельности, ориентирована на высокое качество выпускаемых специалистов, их конкурентоспособность, постоянное развитие, завоевание признания и исключительно положительной их деловой репутации, удовлетворение требований государства, работодателей и общества.

Обеспечение качества образования Университет считает одним из главных приоритетов в своей деятельности. Важнейшими принципами деятельности Университета являются фундаментальность и качество знаний, непрерывность и преемственность образования и науки, полезность

обществу и государству, интеграция Университета в казахстанское и мировое образовательное пространство.

Руководство Университета обеспечивает эффективную реализацию всем персоналом политики в области качества образовательной деятельности, которая реализуется на всех уровнях управления и может подвергаться анализу и пересмотру в случае необходимости. При этом каждый сотрудник Университета несет персональную ответственность в пределах своей компетенции за качество работы. От качества работы каждого члена коллектива зависит благополучие Университета и благосостояние его сотрудников.

Университет разрабатывает и внедряет эффективную систему обеспечения качества, базирующейся на четко обозначенной официальной политике вуза, процедурах и механизмах, посредством которых контролирует эффективность созданной им системы гарантии качества.

*Обеспечение качества образовательного процесса обеспечивается за счет:*

- создания соответствующей организационной структуры по управлению качеством образовательного процесса, определения конкретных обязанностей структурных подразделений и основных должностных лиц по поддержанию гарантии качества образования, активного вовлечения студентов и работодателей в процесс обеспечения гарантии качества;
- проведения систематического мониторинга и оценки программ и квалификаций, уровня знаний студентов и компетентности преподавателей, разработки процессов, объективных критериев и показателей, соответствующих процедур оценки уровня качества образования и механизмов внесения корректирующих мер, необходимых для его повышения и устранения несоответствий;
- создания необходимых для гарантии качества образования ресурсов применительно к каждой образовательной программе;
- создания системы сбора, анализа и использования информации, гарантирующей открытость деятельности Университета для общественности;
- развития информационных систем, обеспечивающих качество образования, охватывающих основные аспекты деятельности вуза: уровень успеваемости, спрос на выпускников на рынке труда, удовлетворенность студентов, преподавателей сотрудников образовательным процессом, эффективность преподавания, доступные обучающие ресурсы, основные документы вуза, в том числе, по управлению качеством образования;
- проведения принципа прозрачности, принятия решений на основе коллегиального обсуждения и разработанных правил, информационной открытости обществу и открытости для критики.

При разработке стратегических целей развития Университета учтены новые вызовы общества и государства: изменение законодательства в сфере

образования РК, формирование новой системы лицензирования и аккредитации высших учебных заведений, нестабильный характер законодательства, часто меняющиеся условия и правила процедур оценки качества организаций образования, приоритетная поддержка государственной системы образования и игнорирование негосударственной высшей школы.

Влияние вышеперечисленных факторов предъявляет к Университету новые более высокие требования по удержанию его ведущей роли в системе негосударственного высшего образования, обеспечению соответствия имиджу и репутации современного вуза. На фоне неизбежно возрастающей конкуренции на рынке образовательных услуг (по объему, разнообразию, стоимости, доступности) основным условием решения этой задачи выступает постоянное повышение качества образовательного процесса, интеграция его с научной и инновационной деятельностью.

Необходимы упреждающие меры, направленные на нейтрализацию обозначенных глобальных вызовов и способствующие максимальному использованию конкурентных преимуществ вуза, повышению его привлекательности со стороны обучающихся, доверия к Университету со стороны работодателей.

Стратегическая цель вуза в области качества образования в прямой степени зависит от стратегической цели развития Университета. Новый этап социально-экономического развития страны и современного состояния вуза ставит перед Университетом новые стратегические задачи, которые нашли отражение в Стратегическом плане развития КИНЭУ на 2014-2020 гг.

Университетом определены следующие стратегические приоритеты развития:

- обеспечение качества высшего и послевузовского образования;
- трансформация Университета в социально-предпринимательский вуз путем интеграции образования, науки и бизнеса;
- совершенствование системы управления Университетом;
- развитие и реализация потенциала молодежи в интересах страны.

В наступивший период работа Университета значительно изменилась и усложнилась. Осуществляется она в условиях жесткой конкуренции в высшем образовании и особенно негосударственном, усложнения требований общества и государства к высшему профессиональному образованию, участия вуза в бюджетном финансировании образовательной деятельности (правда, пока очень малом количестве), усиления роли научно-исследовательской составляющей в деятельности Университета и др.

Система образования в РК постоянно подвергается модернизации. Все настойчивее и открыто за последнее время пробивается идея необходимости разработки и внедрения новой парадигмы высшего образования. Это, прежде всего, обновление состава преподавателей вузов. Нужны педагоги новой

формации, профессора - исследователи, работающие на мировом уровне, компетентные и обладающие современным мышлением, не обремененные грузом политических амбиций и старых подходов в решении инновационных проблем. А для новых людей нужна и новая институциональная среда, современная университетская инфраструктура. Новая парадигма образования, это, также и внедрение новых, более эффективных технологий обучения, активных и интерактивных методов обучения в соответствии с современными техническими достижениями.

В изменившихся условиях Университет ставит для себя более амбициозную задачу - создание предпринимательского университета, в основе деятельности которого лежит идея инновационности и коммерциализации.

Поставленная задача не может быть достигнута простым усилением ресурсного обеспечения существующих программ и подходов. Для их достижения требуются новые особые, порой нестандартные стратегии и подходы, за счет которых окажется возможным относительно быстрый рывок в новое качество.

В своей работе Университет делает ставку на:

- Модернизацию существующих учебно-научных лабораторий; создание новых учебно-научных лабораторий, оснащение их современным оборудованием и программными продуктами.
- Обеспечение образовательного процесса учебной, научной и методической литературой нового поколения.
- Формирование базы практик на крупных региональных предприятиях, модернизацию учебно-научно-производственных участков кафедр технического и экономического профилей.
- Повышение качества научно-педагогических кадров университета.
- Расширение перечня научно-образовательных программ нового поколения (открытие новых востребованных практикой образовательных программ).
- Регулярное обновление и актуализацию ОП, введение новых дисциплин (модулей), учебных курсов, в том числе преподаваемых на иностранном языке. Постоянное совершенствование применяемых в учебном процессе образовательных технологий
- Повышение качества подготовки специалистов, обладающих профессиональными знаниями, умениями и навыками.
- Создание и эффективное использование цифровых образовательных ресурсов.
- Повышение качества инновационной подготовки ППС.
- Обеспечение эффективной трехязычной подготовки студентов, магистрантов и преподавателей университета.
- Обеспечение соответствия образовательной деятельности



университета отечественным и международным критериям.

- Обеспечение высокой результативности обучения в университете.
- Обеспечение конкурентоспособности выпускников университета на рынке труда.
- Обеспечение коммерциализации научных разработок ученых университета.
- Повышение научной компетентности и конкурентоспособности ППС в научной сфере.
- Обеспечение качества воспитания в духе общечеловеческих ценностей, соблюдение норм всеобщей декларации о правах человека.
- Обеспечение формирования у студентов и магистрантов нового экономического и управленческого мышления, плюралистического сознания.
- Обеспечение воспитания студентов и магистрантов на базе духовно-нравственных ценностей казахского народа и традиций народов, населяющих Казахстан.
- Обеспечение качества подготовки информации для участия в рейтингах.
- Высокий рейтинг бренда КИИЭУ, востребованность выпускников, признание диплома Университета работодателями, государственный заказ на подготовку специалистов.
- Социальную ориентацию - постоянное внимание и учет интересов клиентов, сотрудников, партнеров и учредителей.

Таким образом, главной целью политики Университета в области качества образования является подготовка высококвалифицированных кадров соответствующего уровня и профиля, конкурентоспособных на рынке труда, компетентных, ответственных, всесторонне воспитанных, владеющих своей профессией и ориентированных в смежных областях деятельности, способных к эффективной работе на уровне мировых стандартов, готовых к постоянному профессиональному росту, социальной и профессиональной мобильности.

### **3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ**

Управление системой обеспечения качества деятельности Университета основывается на четком определении функций всех должностных лиц, сотрудников и их взаимосвязи при выполнении своих функций, включая ответственности и полномочия. Эта функция по распределению ответственности и полномочий относится к основному виду деятельности руководства Университета по управлению качеством образования.

В целях совершенствования системы управления Университетом, повышения эффективности контроля и координации работы структурных подразделений, а также оказания им практической помощи разработана организационная структура Университета. На основе утвержденной структуры производится распределение основных полномочий между членами ректората, перечень структурных подразделений и закрепление руководства работой совещательных органов Университета.

Обеспечение качества образования гарантируется соответствующей организационной структурой системы качества вуза – комиссией по обеспечению качества. В Университете создана с учетом поставленных целей в области качества и имеющихся ресурсов наиболее соответствующая сложившейся практике вуза определенная организационная структура управления системой обеспечения качества.

В организационную структуру системы обеспечения качества входят:

- ректор как первое лицо Университета;
- представитель руководства Университета по качеству (проректор по академическому развитию);
- комиссия по обеспечению качества;
- специальная служба (структурное подразделение) – сектор аккредитации и рейтинга;
- центр обслуживания студентов.
- руководители образовательных программ.

Ректор как первое лицо Университета, в части обеспечения образовательного процесса, организации научно-исследовательской работы и выполнения иных, возложенных на него функций, обязан:

- обеспечивать реализацию в полном объеме образовательных программ, соответствие качества подготовки обучающихся установленным требованиям;
- соблюдать права и свободы обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся;
- обеспечить охрану университета, сохранность оборудования, инвентаря и другого имущества, а также поддержание необходимого порядка в учебных и бытовых помещениях. Охрана здания, имущества и

ответственность за их противопожарное и санитарное состояние возлагается приказом ректора на определенных лиц административно-хозяйственного и учебно-вспомогательного персонала;

- предоставлять полную и достоверную информацию уполномоченным органам и иным заинтересованным сторонам.

Центральным звеном в управлении качеством, приеме всей информации, выработке решений и управлении вузом принадлежит ректору, который в своей работе по обеспечению качества образования опирается, прежде всего, на Ученый совет, ректорат, а также на специально созданные структуры: комиссию по обеспечению качества и сектор аккредитации и рейтинга.

Выполняемые функции ключевых должностных лиц по качеству и подразделений, входящих в организационную структуру системы качества Университета, подчинены одной общей цели – обеспечению качества образовательного процесса. Университет придерживается следующих основных принципов системы управления качеством подготовки кадров:

- вовлечение работников;
- процессный и системный подход;
- постоянное улучшение;
- принятие решений, основанное на фактах;
- взаимовыгодные отношения с поставщиками.

В основу разработанной и внедряемой в Университете системы обеспечения качества положены критерии международных стандартов и руководств по обеспечению качества высшего образования (ESG).

Система обеспечения качества образования представляет собой совокупность организационной структуры, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для управления качеством. Назначение системы качества определяется основными требованиями, предъявляемыми к ней:

- соответствие современному уровню достижений;
- возможностью сертификации;
- реальным использованием ее вузом посредством постоянного улучшения его деятельности и качества образовательных услуг.

Модель системы качества Университета направлена на обеспечение качества результатов образовательной, научно-исследовательской, воспитательной и иных видов деятельности Университета.

При создании модели качества предполагается, что надлежащие механизмы обеспечения качества действуют в Университете и доступны для независимой внешней оценки.

Модель системы качества включает семь взаимосвязанных и взаимодействующих групп рекомендаций и требований к различным аспектам деятельности Университета:

1. Деятельность руководства в системе качества (разработка миссии, политики, стратегии развития вуза; совокупность организационных

мероприятий в рамках системы обеспечения качества и др.).

2. Документационное сопровождение системы обеспечения качества Университета.

3. Менеджмент основных процессов системы качества (учебно-методической, научной, воспитательной, маркетинговой и др.)

4. Менеджмент основных ресурсов и обеспечивающих процессов (управление персоналом, образовательной, информационной средой, обеспечение безопасности жизнедеятельности и др.).

6. Деятельность по измерению, анализу и улучшению качества образования (мониторинг, измерения и анализ, управление несоответствиями, улучшение процессов).

7. Информирование общества (открытость вуза).

Непосредственной организацией, разработкой документов, управлением, контролем реализации, мониторингом и другими оперативными вопросами в области качества образовательной деятельности занимаются специально созданные в Университете структуры и назначенные лица (представитель руководства вуза по обеспечению гарантии качества образования (проректор по академическому развитию), комиссия по обеспечению качества; сектор аккредитации и рейтинга, центр обслуживания студентов, руководители образовательных программ.

Выполняемые функции ключевых должностных лиц по качеству и подразделений, входящих в организационную структуру системы управления качеством Университета, различны, но все они подчинены одной общей цели – обеспечению качества образовательного процесса.

При этом важно не просто создать и заставить эффективно функционировать данную модель системы обеспечения качества, а необходимо, прежде всего, постоянно улучшать качество образовательного процесса в Университете.

Одним из необходимых элементов системы обеспечения качества является овладение должностными лицами методологией и технологиями управления качеством образовательного процесса. В этих целях организуется обучение руководителей структурных подразделений теории и практике обеспечения качества образования. Руководство вуза (проректоры) и руководители структурных подразделений имеют возможность быть направленными на учебу в организации по обеспечению качества с последующим получением соответствующего сертификата. В Университете организована подготовка и издание специальных методических пособий и рекомендаций по качеству образовательного процесса.

В процедуре управления качеством образования в соответствии с концепцией вуза активное участие принимают студенты (студенческое самоуправление). Организующим звеном в деле работы со студентами и привлечения их к работе по оценке качества учебного процесса является

студенческий совет и отдел молодежной политики.

Представителем руководства Университета по качеству является проректор по академическому развитию – лицо, ответственное за создание, поддержание в рабочем состоянии и постоянное улучшение системы качества деятельности вуза.

Он имеет все полномочия по реализации системы обеспечения качества и полную поддержку руководства. Назначается на должность и освобождается от нее приказом ректора.

Проректор по академическому развитию представляет позицию руководства при выполнении требований соответствующих стандартов по созданию и обеспечению гарантии качества образования в вузе.

*Полномочия:*

- представление отчета ректору, ректорату, ученому совету вуза о работе системы обеспечения качества, обо всех нерешенных вопросах в области качества, а также предложений и рекомендаций по ее улучшению;
- разъяснение и обеспечение поддержки Миссии и Политики в области качества на всех уровнях вуза;
- обеспечение адекватности системы обеспечения качества с помощью аудитов как внутри вуза, так и третьей стороной;
- согласование и визирование документов системы качества Университета в целом и по отдельным направлениям деятельности;
- поддержание связи с внешними сторонами по вопросам, касающимся системы обеспечения качества;
- организация внутренних аудитов системы обеспечения качества;
- обеспечение реализации надлежащих корректирующих воздействий;
- определение результативности и оценка эффективности результатов выполнения корректирующих и предупреждающих воздействий;
- организация корректировки (при необходимости) системы обеспечения качества руководством;
- выявление тенденций в функционировании системы обеспечения качества;
- определение результативности и оценка эффективности результатов выполнения корректирующих и предупреждающих воздействий;
- координация работ по проведению самооценки вуза;
- организация мониторинга удовлетворенности студентов, преподавателей, сотрудников и потребителей Университета работой вуза, и анализа ее результатов.

*Права:*

Представитель руководства в системе обеспечения качества образования действует по поручению ректора и при поддержке во всех вопросах в области качества, и вправе осуществлять необходимые действия для обеспечения гарантии того, что система обеспечения качества работает в соответствии с

установившимися стандартами.

*Ответственность:*

Представитель руководства в системе обеспечения качества образования несет ответственность за разработку, внедрение, поддержание в рабочем состоянии и совершенствование внутривузовской системы обеспечения качества.

*Комиссия по обеспечению качества* формируется на базе факультета из числа руководителей ОП, студентов/магистрантов, работодателей, академических работников и декана. В работе Комиссия руководствуется соответствующим Положением.

Непосредственными организаторами и ответственными за деятельность по внутреннему обеспечению качества образования в подразделениях Университета являются руководители факультетов, кафедр, отделов и служб в рамках своих должностных обязанностей.

Одним из основных компонентов системы качества образования является привлечение обучающихся к управлению вузом (*отдел молодёжной политики, Студенческий совет*). В процедуре внутреннего обеспечения качества образования активно участвуют все обучающиеся бакалавриата и магистратуры. Организующим звеном в деле работы со студентами и привлечения их к работе по оценке качества образовательного процесса является Проректор по академическому развитию.

Руководство вуза учитывает мнение Студенческого совета и отдела молодёжной политики по вопросам совместной компетенции и, таким образом, деятельность студенческого самоуправления влияет на основные образовательные, хозяйственные и другие процессы Университета. Представители студентов входят в состав Ученого совета.

Привлечение обучающихся к активному участию во всех видах деятельности и процессах вуза позволяет не только получить сигналы о слабых или сильных сторонах функционирования Университета, но и в полной мере использовать механизмы для наиболее эффективного раскрытия внутреннего потенциала самих студентов.

Студенты участвуют в ежегодно проводимых в Университете социологических исследованиях (анкетировании) с целью выяснения уровня удовлетворенности студентов образовательным процессом. Обучающимся предоставлены широкие возможности вносить свои предложения и пожелания по совершенствованию образовательного процесса. Итоги опросов тщательно анализируются, рассматриваются на заседаниях Ученого совета и при необходимости принимаются конкретные корректирующие меры по улучшению качества образования

Обучающиеся привлекаются к оценке общих и профессиональных компетенций, сформированных у студентов в ходе образовательного процесса. Вопрос формирования у студентов компетенций напрямую связан



с проблемой их мотивации и ответственности. И здесь для Университета главное – обеспечить:

- реальную возможность студентам участвовать в формировании своей программы обучения, включая возможную разработку индивидуальных образовательных программ и траекторий;
- применение балльно-рейтинговой системы;
- организацию студенческого самоуправления в образовательном и научном процессах;
- возможность студентам оценивания содержания, организации и качества учебного процесса, а также работы отдельных преподавателей;
- активное участие студентов во всех формах учебной работы и научной работы.

Вуз предоставляет возможности студентам участвовать в научно-исследовательской работе. В этих целях осуществляется обеспечение единства обучения и исследовательской работы студентов. Научно-исследовательская работа обучающихся является обязательным элементом основных образовательных программ по направлениям подготовки (образовательным программам) и направлена на формирование общекультурных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ГОСО.

Университетом предусмотрены следующие виды научно-исследовательской работы обучающихся:

- изучение специальной литературы и другой научно-технической информации, достижений отечественной и зарубежной науки и техники в соответствующей области знаний под руководством преподавателя;
- планирование научно-исследовательской работы, включающее ознакомление с тематикой исследовательских работ в данной области и выбор темы исследования, написание реферата по избранной теме;
- участие совместно с преподавателями в проведении научных исследований или выполнении научного исследования кафедр;
- участие в научных конференциях, выступление с докладами, другими научными сообщениями;
- составление отчета о научно-исследовательской работе.

Помимо этого, отдельные виды научно-исследовательских работ обучающихся включены непосредственно в учебный процесс и предусмотрены в учебных планах: разработка, написание и защита научных проектов и дипломных работ. В учебном процессе широко практикуется подготовка и выступление студентов с докладами и тематическими выступлениями на семинарах.

В Университете создано совет молодых ученых, цель которого – организация научно-исследовательской деятельности обучающихся: работа в научных кружках; выступления на научных студенческих конференциях;

участие в конкурсах на лучшую студенческую работу; участие в студенческих олимпиадах, выставках и т.д.

Студентам предоставлена возможность принимать участие в научно-исследовательских семинарах, проводимых на факультетах и кафедрах. В процессе выполнения научно-исследовательской работы и в ходе защиты ее результатов проводится широкое обсуждение в студенческих группах, заседаниях научных кружков, на кафедрах с привлечением работодателей и ведущих ученых, исследователей, позволяющее оценить уровень приобретенных знаний, умений и сформированных компетенций обучающихся.

Предоставляется возможность также оценить компетенции, связанные с формированием профессионального мировоззрения и определенного уровня культуры студентов.

#### 4. ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

Разработанная в Университете документация Системы обеспечения качества образовательного процесса состоит из следующих групп документов:

- внешняя и внутренняя нормативно-правовая документация;
- документы, определяющие методологию разработки и внедрения системы внутреннего обеспечения качества в вузе (документально оформленные и размещенные на сайте Университета заявления о миссии, политике в области обеспечения качества, видении, основных ценностях вуза и др.);
- предписывающие документы (регламенты, положения, стандарты, методические инструкции и рекомендации вуза в целом и по направлениям деятельности; положения о структурных подразделениях, видах деятельности, комплексных проверках подразделений и др.; должностные инструкции; документы планирования, техническая и методическая документация);
- документы, подтверждающие деятельность вуза по обеспечению качества (решения комиссии по обеспечению качества, решения Ученого совета Университета; протоколы, акты проверок, отчеты, ведомости и т.д.)

*Основные локальные нормативные документы, разработанные в Университете для эффективного функционирования вуза и обеспечения качества образования (таблица 2).*

Таблица 2 – Внутренние нормативные документы КИЭУ

№	Области применения и наименования документов	Ответственные за подготовку и обновление
<b>1. Основные (базовые) документы по стратегии развития и функционированию университета</b>		
1	Стратегический план развития Костанайского инженерно-экономического университета им. М. Дулатова	Ректор
2	Кодекс корпоративной этики	Руководитель сектора управления персоналом
3	Политика академической честности	Проректор по академическому развитию
4	Организационная структура университета	Руководитель сектора управления персоналом
5	Правила приёма на обучение по	Проректор по

	образовательным программам высшего и послевузовского образования	академическому развитию
6	Правила трудового распорядка в университете	Руководитель сектора управления персоналом
7	Положение о кадровой политике	Руководитель сектора управления персоналом
8	Номенклатура дел	Ректор
9	Положения о структурных подразделениях и должностные инструкции	Руководитель сектора управления персоналом, руководители структурных подразделений
10	Бизнес-процессы	Ректор, руководители структурных подразделений
<b>2. Положения об общественных структурах</b>		
10	Положение об ученом совете Университета	Ректор, Ученый секретарь
11	Положение о комиссии по обеспечению качества	Проректор по академическому развитию
12	Положение о совете факультета	Проректор по академическому развитию, деканы
13	Положение о ректорате	Ректор
14	Положение о руководителе образовательной программы	Проректор по академическому развитию
15	Положение об учебно-методическом совете	Проректор по академическому развитию
16	Положение о научно-техническом совете	Проректор по науке и инновациям
17	Положение об организации работы эдвайзера	Проректор по академическому развитию
18	Положение о разработке образовательных программ	Проректор по академическому развитию
19	Положение о проведении мониторинга качества образовательных программ	Проректор по академическому развитию
<b>3. Документы по организации образовательного процесса</b>		
20	Академическая политика	Проректор по академическому развитию
21	Правила приема на обучение по образовательным программам высшего и послевузовского образования	Проректор по академическому развитию

22	Положение о проведении текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся	Проректор по академическому развитию
23	Положение о проведении текущего контроля, промежуточного рейтинга и промежуточной аттестации обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий	Проректор по академическому развитию
24	Правила организации и проведения профессиональной практики	Проректор по академическому развитию
25	Положение по организации проведения профессиональной практики с применением дистанционных образовательных технологий	Проректор по академическому развитию
26	Положение о проверке на плагиат письменных работ обучающихся в ВУЗе с помощью системы «Антиплагиат»	Проректор по академическому развитию
27	Положение об организации учебного процесса с применением дистанционных образовательных технологий	Проректор по академическому развитию
28	Правила перевода, восстановления, отчисления обучающихся, предоставления академического отпуска	Проректор по академическому развитию
29	Положение об апелляции	Проректор по академическому развитию
30	Положение об академической мобильности студентов, магистрантов и преподавателей	Проректор по академическому развитию
31	Положение о порядке перезачета кредитов по типу ECTS	Проректор по академическому развитию

## 5. СИСТЕМА ПЕРИОДИЧЕСКОЙ ОЦЕНКИ, МОНИТОРИНГА И КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА

В Университете успешно функционирует система контроля качества образовательного процесса, разработаны и реализуются соответствующие нормативные документы: «Академическая политика», «Положение о комиссии по обеспечению качества», «Положение о мониторинге качества образовательных программ», «Положение о проведении текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся», «Положение о проверке на плагиат письменных работ обучающихся в вузе с помощью системы «Антиплагиат» и другие.

Система контроля качества образования в Университете представляет собой комплекс мероприятий и процедур внешнего и внутреннего характера, направленных на изучение и оценку процесса и результатов подготовки студентов по всем специальностям и формам обучения.

Контроль качества образования осуществляется в двух видах: контроль качества процессов и контроль качества результата.

Цель системы контроля - определение качества всех процессов Университета и качества подготовки студентов, их соответствия квалификационным требованиям ГОСО по соответствующему направлению подготовки; подготовка исходной информации для принятия управленческих решений по дальнейшему совершенствованию и развитию системы качества вуза.

Контроль учебного процесса в Университете ставит следующие задачи:

1. соответствие организации и порядка проведения учебного процесса требованиям законодательства РК в области образования и науки, других нормативных актов, регламентирующих деятельность вуза;
2. соответствие качества подготовки студентов, их уровня знаний, умений, навыков и компетенций требованиям ГОСО;
3. степень реализации ОП, учебных планов, МОП и КЭД;
4. теоретический и методический уровень проведения занятий;
5. уровень организации и проведения самостоятельной работы студентов;
6. уровень материально-технического обеспечения учебного процесса и состояния учебно-материальной базы;
7. обеспеченность студентов учебной, научной и методической литературой;
8. состояние учебной дисциплины, выполнение Устава и Правил внутреннего распорядка Университета.

В основу системы контроля качества процессов и результатов подготовки студентов положены следующие основные принципы:

*Полнота контроля* – контроль эффективности функционирования всех



процессов и качества подготовки студентов.

*Плановость контроля* – проведение контрольных мероприятий и процедур в соответствии с разработанным планом и согласованным с контролирующими и контролируемыми структурами.

*Объективность контроля* - снижение субъективного влияния сотрудников, преподавателей на результаты контроля. Объективность контроля качества образования обеспечивается внедрением компьютерных контролирующих систем, сочетанием внутреннего и внешнего контроля, разработкой разносторонних педагогических измерительных материалов.

*Дифференцированность контроля* - обязательность соответствия объема, глубины контроля целям образовательного процесса, индивидуальным, групповым и профессиональным особенностям профессорско-преподавательского состава и студентов.

*Автоматизация контроля* - применение LMS Elsyma для контроля с учетом специфики контролируемого процесса.

Система контроля качества образования в Университете предполагает проведение входного, текущего (промежуточного) и итогового контроля.

*Текущий (промежуточный) контроль* обеспечения качества образования проводится с целью проверки качества организации (планирования) и функционирования учебного и других процессов в Университете, уровня усвоения студентами изучаемых учебных дисциплин, стимулирования учебной деятельности обучаемых и включения студентов в самооценку своих учебных достижений.

Университет самостоятелен в выборе системы оценок, форм, уровней, порядка и периодичности промежуточной аттестации обучающихся и ее основные положения прописаны в Академической политике.

Основные элементы *внутривузовского контроля качества*: состояние учебной работы, состояние методической работы, состояние научной работы, состояние подготовки научно-педагогических и научных кадров, их переподготовки и повышения квалификации, морально-психологическое состояние обучающихся, состояние внутреннего порядка, трудовой и учебной дисциплины, состояние профессиональной подготовленности руководящего и профессорско-преподавательского состава, состояние кадровой работы, состояние учебно-материальной базы, состояние финансовой, хозяйственной и экономической деятельности, состояние руководства структурными подразделениями университета.

Контроль проводится в форме:

- заслушивания руководителей подразделений Университета на ректорате, Ученом совете или заседании Комиссии по обеспечению качества Университета;

- участия руководящего состава Университета в заседаниях кафедр и совещаниях структурных подразделений;

- рассмотрения и утверждения соответствующими руководителями учебнометодической документации и документации по организации учебного процесса;
- педагогического контроля;
- контроля успеваемости и качества подготовки студентов;
- обсуждения текстов лекций, учебных и учебно-методических пособий и разработок;
- проведения проверок выполнения распорядка дня, расписания занятий, тематических планов, планов работы кафедр, отделов, служб и индивидуальных планов преподавателей;
- проведение анкетирования профессорско-преподавательского состава и студентов;
- проведение тестирования уровня знаний студентов по учебным дисциплинам.

Контроль учебного процесса проводится в соответствии с вузовскими планами, графиками, разрабатываемыми на учебный год (семестр), планами факультетов и кафедр.

*Внутренний контроль качества образовательного процесса* осуществляется посредством:

1. заслушивания на Ученом совете отчетов деканов, заведующих кафедрами, других должностных лиц о решении конкретных задач повышения уровня и качества образовательного процесса в Университете;
2. контроля качества учебных занятий, организуемого таким образом, что за учебный год руководством Университета, факультетов, кафедр должны быть проконтролированы все преподаватели по всем видам учебных занятий;
3. ежегодно проводимых опросов с целью выявления уровня удовлетворенности студентов всех курсов образовательным процессом вуза, в которых ответы на сформулированные особым образом вопросы дают опосредованную характеристику качества организации образовательного процесса и проводимых педагогами учебных занятий.

Информационную основу системы обеспечения качества подготовки специалистов составляет всесторонний мониторинг.

Цель мониторинга – оценка (самооценка) состояния и тенденций образовательного процесса и выявление отклонений в области качества подготовки обучающихся.

На основе полученной информации осуществляется выработка предложений руководству Университета для реализации на всех уровнях управления действий, корректирующих и упреждающих появление несоответствующих результатов подготовки специалистов.

Основные методы мониторинга – анкетирование, тестирование, контент-анализ документации, самооценка, выборочный опрос и др.