ПРОЕКТ

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
  
о мониторинге системы обеспечения качества образования

в КГТУ им. И.Раззакова

**1. Основные положения**

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок организации и проведения мониторинга системы обеспечения качества образования в КГТУ, включающий в себя 1)внутренние аудиты структурных подразделений (кафедры, деканаты/институты, филиалы, Политехнический колледж, лицей, отделы и службы),

2)внутренняя оценка качества работы кафедр,

3) самооценки вуза и образовательных программ в КГТУ.

Данное Положение регулирует институциональный процесс «Внутренний аудит, самооценка вуза и структурных подразделений (ИП-27), который направлен на обеспечение и улучшение качества образования (ИП-7).

Положение распространяется на все учебные подразделения, отделы, службы, центры, входящие в структуру управления КГТУ (*Структура управления КГТУ – Приложение 1*), а также руководящие должностные лица, принимающие участие во внутренних аудитах и самооценки вуза.

1.2. Внутренние аудиты системы качества КГТУ им. И.Раззакова проводятся с целью регулярной (ежегодной) оценки эффективности предоставляемых образовательных услуг и процессов институционального и программного уровня, соответствия их установленным требованиям ГОС ВПО/СПО и минимальным требованиям аккредитации образовательных организаций и программ, обеспечения внедрения процессов измерения, анализа и улучшения, а также для получения информации, необходимой для принятия решения по совершенствованию всех видов деятельности университета.

Внутренние аудиты осуществляются также с целью:

-определения соответствия или несоответствия процессов СОКО, установленным требованиям и применению;

-определение эффективности внедренной СОКО с точки зрения целей, установленных в области качества;

-проверка выполнения и оценка эффективности корректирующих и предупреждающих мероприятий по результатам предыдущих проверок;

-поддержания СОКО в функциональном состоянии;

-анализ оценки и постоянного повышения результативности СОКО;

-валидация процессов;

-определение потенциальных возможностей для улучшения;

- мониторинга аудиторного фонда и мест общественного пользования учебных корпусов КГТУ и филиалов на соответствие санитарно-гигиеническим нормам, оснащенности, обеспечения условий обучения для студентов, ППС, а также условий проживания в общежитиях;

-определение степени достижения целей и реализации Политики в области качества.

1.3. Согласно Модели СОКО КГТУ (Руководство по качеству, п.3. *Модель СОКО КГТУ им. И. Раззакова – Приложение 2*), на постоянной основе (ежегодно) осуществляется мониторинг (внутренняя оценка - аудит) обеспечения качества по всем видам работ и деятельности учебных структур, отделов, служб КГТУ, выполнения стратегических и текущих планов, целей и результатов обучения, посредством проведения на уровне университета и образовательных программ.

1.4. Организация и проведение внутреннего аудита являются ответственностью и обязательством руководства согласно Руководству по качеству (п.3.2.Ответственность руководства КГТУ им. И.Раззакова и п.3.2.1. Обязательства руководства), а результаты аудита служат входными данными для анализа СОКО со стороны руководства и принятию решений по улучшению (п.3.2.5.Анализ СОКО со стороны руководства КГТУ)

1.5. Координация и руководство внутренними аудитами системы качества КГТУ и самооценки вуза возлагается на представителя по качеству, функционально - начальника отдела качества образования.

**2. Организация и проведение внутренних аудитов**

2.1. В КГТУ внутренние аудиты, являющиеся формой контроля руководством СОКО проводятся по всем процессам (институциональным и программным), устанавливая связь между целями процесса, ходом реализации процесса и результатами процесса, выявляя слабые стороны или несоответствия с указанием рекомендаций по улучшению.

2.2.Внутренние аудиты (проверки) могут быть:

* плановые аудиты - в соответствии с ежегодными планами внутренних аудитов и их программами. Плановые аудиты могут быть фронтальные, текущие (тематические, систематические) учебных подразделений, отделов, служб, центров и т.д. Для плановых аудитов утверждается график посещений и разрабатывается вопросник;
* внеплановые проверки (аудиты) - на основании требований потребителей и заинтересованных сторон;
* оперативные проверки (аудиты) системы качества или отдельных ее составных частей проводятся в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества образовательных услуг, предоставляемых каким-либо учебным подразделением, отделом, службой, в случае жалоб и заявлений граждан на неудовлетворительное качество предоставляемых образовательных услуг, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

2.3.Для обеспечения соответствия СОКО установленным требованиям могут проводится аудиты в целом по всем видам деятельности вуза или по отдельным видам работ или структур, владельцами процессов и ответственными по процессам.

Ответственными за мониторинг и измерения процессов являются:

-по образовательным услугам- начальник Учебного отдела (УО);

-по кадровой политике – отдел кадров (ОК);

-по учебно-методическому обеспечению и изданию методических материалов и электронных образовательных ресурсов – редакционно-издательский отдел (РИО)

-по проводимым научным исследованиям и разработкам – зав. отделом науки;

-по материально-техническому обеспечению – на уровне вуза – гл.инженер, на уровне программ – руководитель программ/заведующий кафедрой;

-проведение мониторинга и аудитов всех процессов– начальник отдела качества образования (ОКО).

Ответственные за определение удовлетворенности потребителей – деканы факультетов/директора институтов, зав. кафедрами, начальник отдела кадров, начальник УО.

Полученные результаты мониторинга и анализа процессов, являются входными данными для анализа со стороны руководства.

При проведении мониторинга/аудита на уровне факультета/института, то результаты проверок, анализ и программа (план) улучшений выносятся на обсуждение членам Ученого совета факультета/института и доносятся до сведений в ОКО с предоставлением принятия решений.

2.4. Внутренние аудиты институциональных и программных процессов по системе качества (СОКО) осуществляется согласно приведенных ниже разделов Руководства по качеству с определением несоответствий по процессам и рекомендациями по улучшению:

* раздел 3**.** Модель СОКО КГТУ им. И. Раззакова (включая п.п. 3.1, 3.2) - отражает в целом стратегическое планирование деятельности КГТУ направленное на удовлетворение заинтересованных сторон (стейкхолдеров) и периодическую оценку качества. Согласно модели СОКО инструменты мониторинга, оценки и обеспечения качеством процессов и ресурсов, а также их улучшение, реализуется на различных уровнях вуза с учетом требований потребителей и заинтересованных сторон (студенты, преподаватели, родители, общество, работодатели и т д.) на постоянной основе. Указаны этапы внутреннего контроля качества по циклу Деминга (внутренняя оценка, анализ и заслушивание на СК, улучшение, план мероприятий по реализации стратегического плана, выполнение и мониторинг);
* раздел 4.Измерения, анализ, улучшение СОКО КГТУ и п.4.1. Внутренний аудит - проводится по всем процессам СОКО, устанавливая связь между целями процесса, ходом реализации процесса и результатами процесса, выявляя слабые стороны и области для улучшения, а также определение удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон, посредством социологических опросов, анкетирования, отзывов, встреч и других механизмов взаимодействия;
* раздел  **7.** Внутренняя оценка качества работы кафедры - проводится оценка деятельности кафедр по восьми основным направлениям организации работ, включающие: планирование качества, документирование системы управления качеством, маркетинговые исследования, организационно-методическое и кадровое обеспечение образовательного процесса, внеучебная работа со студентами, научно-исследовательская деятельность, система внутреннего аудита реализации системы управления качеством;
* раздел 8. Внутренняя самооценка (аудит) КГТУи п. 8.1.Критерии самооценки – выявляются сильные и слабые стороны процессов СОКО, разрабатываются меры по улучшению и развитию с указанием графика их реализации. Самооценка проводится:

- отделом качества образования согласно критериям для проведения самооценки на институциональном уровне (п. 8.1.1.), в рамках которого помимо заданных внешних регуляторов (ГОС ВПО, лицензионные требования и т.д.) также определяются: миссия, видение, цели, политика и стратегия вуза;

- руководителями программ согласно критериям для проведения самооценки на программном уровне (п.8.1.2.), определяются соответствие результатов обучения целям ООП и миссии КГТУ, ГОС ВПО/СПО, лицензионным и аккредитационным требованиям.

2.5. Для проведения внутренней оценки (аудита структурных подразделений, включая учебные) создается комиссия приказом ректора, в состав которой входят лица, имеющие опыт работы в области качества образования и ее оценки, или имеющие сертификат эксперта/аудитора (в области образования, науки, аккредитации, лицензирования или проведения аудитов). В комиссии могут быть назначены ведущие аудиторы и аудиторы, прошедшие обучение по системе гарантии качества или ISO9001-2015 г., владеющие методами проведения аудитов СМК.

1) Предварительным этапом внутреннего аудита является мониторинг аудиторного фонда и мест общественного пользования, условий проживания в общежитии. Это процедура проводится с целью определения условий обучения, проживания, на соответствие санитарно-гигиеническим нормам, удовлетворяющим производственным условиям преподавателей, сотрудников и обучению студентов.

В комиссию по мониторингу аудиторного фонда, помимо сотрудников ОКО, включаются представители и ответственные за содержание и эксплуатацию аудиторного фонда, мест общественного пользования, общежитий (нач. ПЭО, главный инженер, начальник и инспектор УО, коменданты корпусов и общежитий). Результаты мониторинга используются при последующем аудите структурных подразделений вуза.

2) Внутренняя оценка качества работы кафедр и факультетов проводится до официального аудита, непосредственными руководителями подразделений: заведующими кафедр и деканами факультетов. (Руководство по качеству, раздел 7 Внутренняя оценка качества работы кафедры).

3) На ежегодной основе отделом качества образования (ОКО) ведется самооценка вуза по критериям институционального уровня; руководителями программ (или заведующими кафедр) проводится самооценка образовательных программ по критериям программного уровня (Руководство по качеству, раздел 8 Внутренняя самооценка (аудит) КГТУ), выявляя ее сильные и слабые стороны, определяя меры по улучшению и корректирующих действий.

2.6. Результаты аудита (анализ состояния системы качества) на уровне университета заслушиваются на Совете по качеству (СК), председателем которого является ректор КГТУ, зам. председателя – проректор по УР. Деятельность Совета регламентирована Положением о Совете по качеству.

При проведении мониторинга аудиторного фонда и аудита владельцами процессов (проректорами) и ответственными по процессам, результаты могут заслушиваться на соответствующих заседаниях, где они председательствуют или на Ректорском совете, с предоставлением принятия решений в отдел качества образования (ОКО).

Оценка качества работы кафедры и факультета со стороны их руководителей рассматриваются, соответственно, на заседании кафедр и Ученом совете факультета с принятием решений по улучшению, корректировки действий и сравнительной характеристики динамичного развития образовательных программ. Выписки из заседаний предоставляются в ОКО.

2.7. ОКО подводит итоги проведенных внутренних аудитов плановых, внеплановых, оперативных на ежегодной основе, проводит сравнительную характеристику и анализ результативности проверок, оценивает реализацию Политики в области качества и в целом системе обеспечения качества образования в КГТУ. Итоги заслушиваются на итоговом заседании Ученого совета КГТУ.

**3. Порядок проведения внутренних аудитов качества**

3.1**.** Внутренний аудит проводится на основании приказа Руководителя по качеству (ректора) при взаимодействии всех структурных подразделений КГТУ. Ответственность за разработку планов внутренних аудитов, определение структурных подразделений, за организацию и проведение внутренних аудитов возлагается на представителя руководства по качеству (проректор по УР), функционально исполнение поручается начальнику ОКО.

В план работы ОКО ежегодно, по согласованию с представителем по качеству, должны быть включены внутренние аудиты с определением критериев и методов проведения аудита (институциональные и программные), этапы и периоды проведения соцопросов/анкетирования стейкхолдеров, самооценка образовательных программ и подготовка к аккредитации.

График проведения внутренних аудитов разрабатывается ОКО и предоставляется на согласование представителю по качеству и проректорам, после чего издается приказ за подписью ректора. Приказ должен быть издан за месяц до начала проведения внутреннего аудита (институциональный или программный) и доведен до сведения подразделений, подлежащих аудиту.

3.2. В систему показателей процессов входит оценка удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон. Обобщение результатов измерения всех процессов СОКО дает оценку качества делопроизводству и деятельности вуза, которая сравнивается с требованиями процессов, критериями, установленными МОиН КР, аккредитационными агентствами и миссией, целями и задачами университета.

В основу измерения процессов СОКО положена следующая логическая модель. Политика в области качества – цели – планирование. Система показателей для измерения процессов: процесс-измеряемая цель-результат-методика его измерения-подразделения –кто проверяет – периодичность – запись.

3.3. Внутренний аудит в структурных подразделениях проводится по процессам, которые определены согласно их функциям и матрицы процессов, где указаны входы и выходы процессов, требования к процессам, их индикаторы выполнения, определена ответственная структура за процессы (*Функциональная матрица процессов. - Приложение 3*)

3.4. Аудит может проводиться одновременно на всех уровнях или в несколько этапов: мониторинг аудиторного фонда, аудит отделов и служб (центров) задействованных в образовательной деятельности, аудит учебных подразделений. Последний вариант позволит выявить предварительно несоответствия, которые, в последующем аудите, предъявляются при интервьюировании должностных лиц в соответствующих отделах/службах, выявляя, тем самым, систему нарушений в обеспечении качества процессов.

Основному внутреннему аудиту предшествует мониторинг аудиторного фонда и мест общественного пользования, обеспечение условий обучения для студентов и ППС, условий проживания в общежитиях. Сведения по аудиторному фонду предоставляет УО с учетом внесенных изменений и перепрофилированию аудиторий по учебным корпусам. Результаты мониторинга заслушиваются на Ректорском совете или на заседании представителей АХД. Назначаются сроки устранения несоответствий, которые контролируются повторно утвержденной комиссией. МТБ анализируется также при последующем аудите учебных подразделений.

3.5. Внутренний аудит включает планирование, оперативное управление, контроль и улучшение, проводится согласно вопросника для отделов и служб *- Приложение 4*, для учебных структур – *Приложение 5*.

По итогам аудита составляется отчет (справка) о результатах внутреннего аудита с выявлением несоответствий и рекомендациями по улучшению процессов (по проверке аудиторного фонда – *Приложение 6*, для отделов и служб - *Приложение 7*, для учебных структур – *Приложение 8*).

3.6. Для подготовки внутренних аудиторов, при необходимости, отдел качества образования должен организовать обучающие семинары.

3.7. При проведении внепланового или оперативного аудита, утверждается комиссия приказом ректора, указывается основание аудита, вырабатываются критерии проверки и доносится до соответствующих структур и их руководителей.

Отчет (справка) по результатам проведенной проверки подписывается председателем комиссии, членами комиссии, а также руководителем структурного подразделения, в отношении которого проводилась проверка.

3.8. Аудит учебных структур и внутренняя оценка качества работы кафедр, проводится в два этапа:

-заведующие кафедрами оценивают работу вверенной им учебной структуры согласно 8 направлениям деятельности кафедры (*Приложение 5*), давая оценку качества на каждый вопрос объективно и адекватно. Результаты самооценки рассматриваются на заседании кафедры и принимаются решению по улучшению;

-аудит и оценка качества работы кафедр проводится утвержденной комиссий по 8 направлениям (*Приложение 5*) и программным процессам (*Приложение 3*), с учетом динамики развития реализуемых образовательных программ, наличия механизмов качества обеспечения образования, востребованности программ на рынке труда и взаимодействия с работодателями, вузами-партнерами, результатов предварительной самооценки и принятых мер по улучшению и т.д. Учитываются результаты рейтинга ППС и кафедр за последние два-три года, а также уровень бюджета образующих кафедр??????.

По каждому программному процессу выявляются несоответствия, определяются сроки устранения. Отмечается насколько предварительная самооценка кафедры была достаточно объективна или проведена формально. Приняты ли меры по улучшению и развитию. Отчет предоставляется согласно *Приложению 8*.

Результаты аудита обобщаются членами комиссии, итоги подводятся по каждому направлению и выставляются баллы (0-5 баллов). Определяются сильные и слабые стороны учебных структур. По подсчету баллов выявляются наиболее передовые кафедры, сравниваются с результатами рейтинга кафедр и на соответствие «Лучшая кафедра». По результатам аудита, если кафедра не подтвердила статус «Лучшая кафедра», то она снимается с этой номинации …….????? , а также с последующего рейтинга кафедр, если она вошла в номинацию (три первых места)???

3.9. Самооценка вуза и образовательных программ.

3.9.1. Кафедра на постоянной основе (раз в год) осуществляет контроль за реализацией образовательных программ, соблюдение требований ГОС ВПО, лицензионных нормативов, мониторинг выполнения целей и результатов обучения, их анализ и корректировка, маркетинговые исследования. Итоги контроля и принятие решений по улучшению и развитию образовательных программ, вопросы качества образования обсуждаются на заседании кафедр, зафиксировав в повестке дня и протоколах (Положение о кафедре- включить??).

В целях подготовки образовательных программ к внутренней и внешней оценки качества, руководители программ проводят ее оценку или SWOT-анализ по критериям программного уровня (*Приложение 10*). Критерии соотнесены к программным и институциональным процессам, причем каждая программа может включить дополнительно свои критерии оценки программы, выявляя их сильные и слабые стороны.

Первичный SWOT-анализ должен быть проведен тщательно, объективно, выявляя самостоятельно слабые стороны процессов, разработав меры по улучшению с указанием реальных сроков. Далее, на ежегодной основе, вести мониторинг выполнения намеченных мероприятий, позволяя таким образом повысить уровень образовательных программ. Такая процедура является подтверждением не только реализации намеченных мероприятий, но и задокументированными этапами развития и становления на более высокий уровень образовательных программ и модернизации стратегических планов.

3.9.2. Самооценка вуза или SWOT-анализ по критериям институционального уровня (*Приложение 9*) проводит ОКО с целью выявления несоответствий институциональных процессов, их сильных и слабых сторон, разработки мер по улучшению и выполнения Политики в области качества. Проводимые аудиты, их анализ и результаты используются для внутренней оценки вуза и SWOT-анализе. Задокументированные мероприятия по устранению слабых сторон применяются при разработке стратегических планов КГТУ на последующие годы.

3.10. Согласно вопросника по аудиту, эксперты/аудиторы оценивают качество процессов (институциональные или программные), которое осуществляются соответствующими отделами и службами, фиксируют несоответствия, ведут запись.

При подготовке отчета по аудиту, председатель аудиторной комиссии (или ведущий аудитор) проводит предварительное совещание по результатам проверки и выявленных несоответствий по процессам.

Каждый эксперт/аудитор, по отведенным ему вопросам или процессам, готовит отчет по проверке и представляет в ОКО для обобщения. Обобщенный отчет по аудиту готовит ОКО, согласовав с аудиторной комиссией. Отчет подписывают все члены комиссии и владельцы процессов.

Отчет на Совет по качеству (СК) может быть представлен заведующим ОКО или каждым экспертом по определенному аудиту (вид деятельности/работ). Выработка стратегических целей, задач и рекомендаций по улучшению качества представляется ОКО для обсуждения на СК.

Результаты аудита и решение СК должны быть доведены до руководителей соответствующих структур и приняты для исполнения.

На основании решения СК и замечаний комиссии, руководители структурных подразделений разрабатывают план мероприятий с указанием сроков по устранению несоответствий и предоставляют в ОКО для контроля.

ОКО ведет мониторинг устранения несоответствий по каждому процессу, при необходимости организовывает проверку исполнения и докладывает результаты руководителю по качеству.

**4. Контроль и оценка качества процессов**

4.1. При оценке качества процессов (функциональная матрица процессов- *Приложение 3*) используются следующие критерии:

4.1.1. Полнота предоставления услуги/работ в соответствии с требованиями документов и ее своевременность.

4.1.2. Результативность (эффективность) предоставления услуги/работ:

-       материальная (степень решения материальных или финансовых проблем), оценивая результаты выполнения услуги/работ, наличие документированных процессов;

-       нематериальная (степень удовлетворения стейкхолдеров, решение их правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги/работ), оценивая путем проведения социологических опросов, при этом обеспечивается приоритет стейкхолдеров в оценке качества услуги/работ.

Оценка деятельности отделов и служб (включая факультеты) ведется согласно вопросника –*Приложение 4*. Отчет предоставляется с указанием несоответствий и рекомендаций согласно *Приложения 7.*

Мониторинг аудиторного фонда и его анализ предоставляется согласно *Приложения 6.*

4.2. В процессе проверки системы качества учебных структурных подразделений осуществляется:

-       контроль соответствия системы качества образования требованиям институциональных и программных процессов и документации процессов;

-       анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;

-       анализ соответствия предоставляемых образовательных и сопроводительных им услуг требованиям нормативных документов;

-       анализ и оценка результатов работы учреждения в области качества услуг;

-       выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

Оценка деятельности учебных структур ведется согласно вопросника – *Приложение 5* и программных процессов – *Приложение 3*.

Отчет аудиторов по учебным структурам предоставляется с указанием несоответствий по программным процессам и оценки деятельности кафедр по восьми направлениям – *Приложение 8*.

Оценка качества институциональных и программных процессов показывается в табличной форме с указанием слабых сторон, мер по улучшению и срок выполнения , соответственно – *Приложение 9* и *Приложение 10*

4.3. Методы контроля качества, используемые при проведении внутренних аудитов системы качества:

4.3.1. Аналитический метод – анализ содержания документов структурного подразделения (положение о структурном подразделении, служебные инструкции, отчетно-плановая документация и т.д., согласно номенклатуре дел структурного подразделения), контроль наличия документов, правильности их оформления.

4.3.2. Визуальный метод – осмотр помещений для оказания социальных услуг с целью контроля их состояния требованиям безопасности клиентов и персонала при предоставлении услуг, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

4.3.3. Социологический метод-опрос (интервьюирование) стейкхолдеров о качестве конкретных услуг/работ, оценка результатов опроса.

4.3.4. Сравнение оценки качества предоставляемых структурными подразделениями услуг/работ персоналом с предпочтением оценки услуг/работ стейкхолдерами.

4.3.5. Экспертный метод – личное присутствие проверяющих при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг/работ с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг/работ.

4.3.6. Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг/работ, а также разрабатываемых в структурном подразделении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

Приложение 1 - структура КГТУ

Приложение 2 – Модель СОКО КГТУ

Приложение 3 – Функциональная матрица процессов

**Приложение 4**

**Внутренний аудит вспомогательных процессов (отделы, службы, центры)**

Опросный лист

1. Имеется ли в подразделении Политика в области качества и лист ознакомления сотрудников/работников?

2. Разработаны ли «Цели в области качества подразделения»? Сотрудники ознакомлены о целях в области качества? Где это зафиксировано?

3.Имеются ли в подразделении документированные процедуры и иные документы, описывающие и регламентирующие основные процессы деятельности?

4. Какими нормативными документами внешнего происхождения вы руководствуетесь в своей деятельности?

5. Какими документами КГТУ (локальными) вы руководствуетесь в своей деятельности?

6.Имеются ли утвержденные документы?

o 6.1 Документы необходимые для планирования работ:

o План работ;

o Стратегия развития подразделения;

o Номенклатуры дел;

o Отчеты о работе;

o План повышения квалификации.

o 6.2 Организационные документы:

o Положение о подразделении;

o Организационная структура;

o Номенклатура дел;

o Матрица ответственности;

o Показатели качества деятельности подразделения;

o Должностные инструкции;

o Документированные процедуры, информационные карты, инструкции для качественного выполнения процессов (работ)

7.Каким образом ведутся записи (протоколы):

o Протоколы заседаний/собраний/совещаний;

o Акты обследования (самообследования);

o Результаты анкетирования (опрос) сотрудников;

o Акты внутреннего аудита (какие либо проверки, контроль).

8. Имеется ли в положении о подразделении четкое разделение функциональных обязанностей структурного подразделения (подчинение проректорам по различным аспектам деятельности подразделения) и взаимодействия с другими структурами?

9. Имеются ли доказательства ознакомления персонала с должностными инструкциями и положением о структурном подразделении (наличие подписей сотрудников)?

10. Как определяются требования потребителя/заинтересованных сторон?

11. Сотрудники подразделения обладают квалификацией и компетентностью, достаточными для качественного выполнения порученных им работ?

12. Как планируется или обеспечивается прием на работу, подготовка сотрудников подразделения?

13. Как оценивается удовлетворенность потребителя?

14. Как осуществляется анализ требований потребителя?

15. Осуществляются ли в подразделении мероприятия по изучению уровня удовлетворенности персонала условиями труда и потребителей?

16. Определены ли и осуществляются ли меры по поддержанию связи с заинтересованными сторонами? обратная связь с заинтересованными сторонами включая жалобы, претензии и пожелания: анкетирование, совещания, семинары и т. п.)

17. Каналы взаимодействия с потребителями: информация о деятельности подразделения (реклама, сайт, газета и т. д.). Обратная связь (пожелания, рекламации, жалобы).

18. Имеется ли распоряжение о назначении ответственного по СМК?

19. Проводится ли анализ СМК в подразделениях (записи, результаты анализа СМК, корректирующие мероприятия по результатам анализа)?

20. Обеспечено ли подразделение всеми необходимыми ресурсами для совершенствования СМК и удовлетворения требований потребителя?

21. Укомплектован ли полностью штат подразделения?

22. Компетентность персонала соответствует требуемой?

23. Достаточно ли рабочих площадей?

24. Состояние закрепленных рабочих площадей (результаты проверок состояния помещений и соответствующего оборудования)соответствует требованиям?

25. Выполняются ли требования? Человеческие факторы:

a. правила по ТБ;

b. рабочие инструкции.

26. Выполняются ли требования? Физические факторы:

a. шум;

b. температура;

c. освещенность;

d. гигиенические условия (чистота).

27. Отслеживается ли выполнение плана работы подразделения?

28. Имеются результаты анализа заявок, рапортов, договоров?

29. Каким образом осуществляется оценка производственного процесса?

30. Какие методы оценки деятельности, включая статистические используете в работе?

31. Каким образом осуществляется мониторинг и измерение:

a. удовлетворенности потребителей?

b. о/вспомогательных процессов?

32. Имеются ли записи о характере несоответствий продукции и предпринятым действиям?

33. Осуществляется ли анализ по результатам мониторинга и измерений?

34. Имеются ли корректирующие и предупреждающие действия, направленные на улучшение качества деятельности подразделения?

**Приложение 5**

**Внутренняя оценка качества работы кафедры**

Внутренняя система обеспечения качества основана на постоянном мониторинге и периодической оценки институциональных и программных процессов. Для мониторинга управления качеством образования и программных процессов проводится оценка деятельности (аудит) кафедр по восьми основным направлениям организации работ.

**Направления системы управления качеством работы кафедры**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направление** | **Содержание направления** | **Вопросы для проверки** |
| 1 | Планирование качества | * Разработка, обсуждение, утверждение и реализация плана обеспечения качества работы кафедры на текущий учебный год, отражающего деятельность структурного подразделения по управлению качеством (по видам работ) * Отражение в планах заседаний кафедры вопросов управления качеством. * Отражение в индивидуальных планах преподавателей вопросов управления качеством. * Отражение в стратегии развития вопросов управления качеством (по видам деятельности) | Стратегии развития кафедры и ее реализация  Перечень реализуемых направлений и специальностей  Планы работ кафедры по всем видам деятельности с учетом качества  План заседаний кафедры  Индивидуальный план ППС |
| 2 | Документирование системы управления качеством | * Пополнение пакета всех необходимых нормативных документов, определяющих направления работы кафедры (по всем видам деятельности и уровням ВПО) * Состояние и организация документационного управления образовательной деятельности (номенклатура дел, учебные планы, графики, календари, расписание, протоколы заседаний, расчеты нагрузки, и т.д.) * Анализ имеющихся локальных актов по управлению качеством, внесение в них корректив по мере необходимости. Например, ООП, УМК, положение по практике, положение о ВКР и др. * Систематизация нормативной и справочно-информационной документации, регламентирующей организацию управления системой качества на кафедре * Требования к сту­дентам по освоению учебных дисциплин (в РП, силлабусах) * Критерии оценки уровня достижений по отдельным дисциплинам (в РП, силлабусах) * Критерии и механизмы оценки уровня ООП и результатов обучения работодателями, выпускниками, студентами и др. * Должностные инструк­ции ППС и сотрудников с позиции обеспечения качества * Документирование совместных образовательных программ | 1.Наличие лицензий, сертификатов  2. Наличие установленной номенклатуры дел кафедры и контроль за ее оформлением и реализацией.  3. Наличие должностных инструкций ППС и УВП  4.ГОС ВПО/СПО, Учебные планы, ООП, УМК (РП, силлабусы)- их наличие  5. Цели, результаты обучения по ОП (сформированы с учетом заинтересованных сторон)  6.Наличие графика учебного процесса, академического календаря и расписания занятий ППС  7.Нормативные документы по организации учебного процесса (положения, инструкции и т.д – предоставляемые учебным отделом)  8.Оформление протокола заседаний кафедры  9.Годовые отчеты кафедры, согласно планам работ  10. Нормативные документы по качеству (предоставляемые отделом качества образования)  11. Наличие документов по оценке качества ООП с участием заинтересованных сторон (анкеты, протоколы отраслевых советов и т.д.).  11. Наличие квалификационной модели выпускника  12.Договора, соглашения с представителями производства и вузами-партнерами  13.Наличе СОП, их документирование |
| 3 | Маркетинго  вые исследования | * Профориентационная и презентационная работа * Трудоустройство выпускников * Анализ потребностей в специалистах на рынке труда * Анализ имиджа выпускников у работодателей * Анализ проблем карьерного роста выпускников, с целью улучшения образовательного процесса * Анализ восстребованных/актуальных научных исследований в соответствующей отрасли или области наук * Использование инструментов бенчмаркинга для сравнительного анализа ОП по определению уровня качества * Информирование общественности о своей деятельности (миссия, образовательные цели, результаты обучения, перспективы трудоустройства и т.д.) посредством сайта, СМИ | 1.Профориентационная работа, наличие рекламных материалов и т.д.  2.Мониторинг трудоустройства выпускников: % трудоустроенных, продолжили обучение, % выпуска по отношению к поступившим  3.Анализ потребностей в специалистах на рынке труда  4. Анализ имиджа выпускников у работодателей  5.Анализ проблем карьерного роста выпускников, с целью улучшения образовательного процесса  6.Сравнительный анализ (поиск) ОП по определению их уровня качества  7.Наличие сайта и его обновление  8.Информирование общественности о своей деятельности  9.Ключевые показатели эффективности деятельности кафедры/образовательной программы |
| 4 | Кадровое обеспечение образовательного процесса | * Закрепление учебной нагрузки за преподавателями в соответствии с нормативами * Формирование индивидуальных планов работы преподавателей (с учетом уровней ВПО) * Индивидуальные планы преподавателей * Повышение квалификации (по базовому образованию, профилизации кафедры, педагогической деятельности) * Доля ППС с ученой степенью по образовательным программам (качественный и количественный состав, наличие трудовой книжки - форма 4) * Формирование УВП и эффективность участия в учебном процессе * Академическая мобильность ППС | 1. Количественный и качественный состав ППС и их соответствие лицензионным требованиям (штатное число ППС, процент лиц с уч. степенью, базовое образование) -форма 4  2. Штат УВП и эффективность его участия в учебном процессе  3.Наличие расчета нагрузки кафедры согласно Норм времени, закрепленных дисциплин, контингента студентов  4. Оформление и контроль выполнения индивидуальных планов ППС  5. График работы ППС и УВП кафедры, расписание занятий, отработок, консультаций. Контроль и результаты проверки соблюдения графика работы и расписания  6. Организация повышения квалификации ППС. Портфолио ППС и УВП. Стажировки, мобильность ППС.  7. Наличие совместителей-работодателей, гостевых преподавателей |
| 5 | Организация учебного процесса. Учебно-методичес  кое обеспечение образовательного процесса | * Организация самостоятельной работы студентов (для заочного обучения – ДОТ) * Организация практик * Организация работы ГАК (ГЭ, проверка на заимствование ВКР и их защита) * Закрепление дисциплин за кафедрой, их методическая оснащенность (карта методической оснащенности) * Совершенствование программ учебных дисциплин и УМК (на ежегодной основе) * Разработка учебных пособий, создание электронной библиотеки * Обмен опытом работы преподавателей, проведение научно-методических семинаров по применению современных образовательных технологий * Книгообеспеченность (форма 5) * Применение ДОТ, наличие ЭОР * Материально-техническая оснащенность кабинетов и лабораторий. Площади помещений, количество компьютеров. Паспорта лабораторий, компьютерных классов, учебных кабинетов (форма 6) * Реализация совместных образовательных программ (наличие РП, УММ, ЭОР вуза-партнера в рамках схемы 2+2, 1+1) * Академическая мобильность студентов кафедры | 1. Контингент студентов по всем формам обучения  Организация СРС для студентов по дисциплинам (в том числе для заочного обучения)  2. Организация и проведение практик. База практик.  3.Организация и проведение ГАК. Антиплагиат. Отчеты ГАК.  4.Учебно-методическая оснащенность дисциплин (форм 5, карта методической оснащенности). Размещение на образовательном портале УМК дисциплин.  5.Мониторинг и ежегодная оценка содержания дисциплин с учетом последних достижений науки и технологий (протоколы, методсовета, заседаний кафедр и т.д.)  6. Разработка учебных пособий, методических материалов, ЭОР  7.Взаимопосещение, обмен опытом по применению современных образовательных технологий.  8.Применение инновационных, учебно-методических ресурсов, педагогических методов, форм и технологий с целью повышения качества образования Успеваемость и посещаемость студентов.  9. Методы оценивания знаний студентов, достижение результатов обучения. Реализация модульно-рейтинговой системы оценки знаний студентов. Работа академических советников  10.Организация заочного обучения с ДОТ. Работа ППС на образовательном портале.  11.Материально-техническая база ОП, оснащенность аудиторий по дисциплинам ОП, в соответствии с ГОС ВПО/СПО (форма 6). Паспорта лабораторий.  12. Организация академической мобильности студентов |
| 6 | Научно-исследовательская деятельность ППС | * разработка научных проектов (финансирование) * темы научных исследований кафедры (НИР, НИРС) * публикации, патенты, свидетельства * научные материалы: монографии * участие в научных конференциях * международное сотрудничество * научные исследования с вузами-партнерами * наличие аспирантуры, докторантуры | 1. Темы НИР кафедры. Как привлекаются студенты к НИРС.  2.Количество публикаций (РИНЦ, научные журналы ВАК и др.), патентов, заявок, монографий  3. Наличие или участие в научных проектах (МОиН КР, международных)  4.Участие в научно-практических, методических, технических конференциях, семинарах.  5. Подготовка научных кадров. Работа с аспирантами  6.Анализ восстребованных/актуальных научных исследований в соответствующей отрасли или области наук  7.Международное сотрудничество с вузами стран ближнего и дальнего зарубежья |
| 7 | Внеучебная и воспитатель  ная работа со студентами | * Организация научно-исследовательской работы студентов * Проведение олимпиад, конкурсов, конференций * Организация воспитательной работы . * Совершенствование воспитательной работы со студентами в плане формирования профессионально-значимых качеств личности. * Работа в общежитии * Участие студенческого самоуправления в системе качества образования | 1. Организация НИРС, олимпиад, конкурсов  2. Работа кураторов. Журналы кураторов. Отчеты.  3.Участие в мероприятиях кафедры, факультета(института), вуза.  4.Организация и проведение культурно-массовых и спортивных мероприятий  5.Участие студентов в обеспечении качества образования  6. Организация кружков, клубов по интересам и т.д. для студентов |
| 8 | Система внутреннего аудита реализации системы управления качеством | Самооценка реализации ОП:   * Оценка деятельности сотрудников по реализации системы управления качеством * Оценка соответствия образовательных программ требованиям ГОС, заказчиков, обучающихся * Оценка методических, организационных и технических условий реализации образовательных программ * Оценка качества работы преподавателей (рейтинг) * Оценка качества усвоения студентами основной образовательной программы (рейтинг) | 1.Наличие ответственных по качеству.  2.Участие ППС в обеспечении качества образования (анкеты).  3.Рейтинг ППС и учебных структур  3. Оценка качества освоения образовательной программы. ЛАЗ  4.Мониторинг остаточных знаний студентов  5. Контроль за качеством преподавания дисциплин. Результаты проверки качества преподавательской деятельности. Взаимопосещение.  6. Проведение самооценки ОП (критерии для проведения самооценки на программном уровне)  7. Периодическая оценка ожиданий, потребностей и удовлетворенности студентов и работодателей в целях совершенствования образовательной программы. Их анализ, обсуждение.  8. Организация и проведение (ежегодно) анкетирования: по удовлетворению ОП работодателей и выпускников; по удовлетворению студентов качеством обучения; степень удовлетворенности студентов организацией содержанием практики; по трудоустройству выпускников. |

**Приложение 6**

**Мониторинг аудиторного фонда КГТУ им. И Раззакова (**прилагается к отчету)

**По корпусам**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Факультет** | **Кафедра** | **Специфика** | **Аудит.** | **Вместим.** | **Площадь** | **освещение** | **электричество** | **Состояние** | | | | **ТБ** | **Примечание** |
| **Окона, двери** | **Стены** | **пол** | **отопление** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение 7**

**Несоответствия и рекомендации по отделам и службам**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Отдел, служба** | **Функции отдела, службы** | **Несоответствия** | **Рекомендации** | **примечания** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Приложение 8**

**Отчет по аудиту учебных структурных подразделений**

**……**

**Приложение 9**

**Внутренняя самооценка (аудит) КГТУ**

**1.Критерии самооценки**

**1.1 Критерии для проведения самооценки на институциональном уровне**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Критерий 1: | Миссия, видение, цели и задачи. Политика по обеспечению качества образования |
| Критерий 2: | Инфраструктура и инвестиции *(материально-технические и финансовые ресурсы).* |
| Критерий 3: | Человеческие *ресурсы (административный, академический, научно-исследовательский, учебно-вспомогательный, инженерно-технический персонал).* |
| Критерий 4: | Качество управления *(организационная структура вуза, управление человеческими ресурсами, процесс принятия решений, роль руководства).* |
| Критерий 5: | Качества администрирования и планирования материально-технических ресурсов, инфраструктуры, вспомогательных служб. |
| Критерий 6 | Учебно-образовательный процесс: Требования к абитуриентам / студентам. Технологии обучения; Академическая поддержка студента. |
| Критерий 7: | Научно-исследовательская и инновационная деятельность. |
| Критерий 8: | Международная деятельность и академическая мобильность. |
| Критерий 9: | Внутренняя система гарантии качества. |
| Критерий 10: | Взаимодействия и устойчивые связи, вклад университета в общество. |
| Критерий 11: | Достижения и результаты. Использование результатов. Информирование заинтересованных сторон и общественности. |
|  |  |

***Критерий 1.*Миссия, видение, цели и задачи. Политика по обеспечению качества образования по всем видам деятельности КГТУ (*расписать по процессам*)**

Вуз должен иметь:

* четко сформулированную Миссию. Миссия университета должна являться общеизвестным и должна быть сформулирована в соответствии с академическим и социальным аспектам;
* четкое Видение своей роли (места) в обществе;
* четко сформулированные образовательные цели, задачи и результаты обучения. Цели и задачи вуза должны вытекать из миссии вуза;
* четкую политику по обеспечению качества; Стратегический план по развитию вуза с учетом Политики по обеспечению качества; Политику четко регулирующую образовательную деятельность, исследовательскую деятельность и деятельность для общества (местного сообщества) с учетом потребностей заинтересованных сторон;

четкий и постоянно действующий механизм привлечения заинтересованных сторон для участия в процесс определения и реализации политики по обеспечению качества на всех уровнях реализации образовательного процесса;

* механизмы и инструменты мониторинга выполнения стратегических и текущих планов, образовательных целей, результатов обучения, анализ результатов и внесение соответствующих корректив.

SWOT-анализ по процессам:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1. | №1 |  |  |  |  |  |
| 2. | №2 |  |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 2.*Инфраструктура и инвестиции** *(материально-технические и финансовые ресурсы).*

Вуз должен иметь:

* на достаточном уровне обеспечить материально-техническими ресурсами (также необходимыми вспомогательными службами) учебно-образовательную, научно-исследовательскую и инновационную деятельности;
* синхронизировать свою материально-техническую базу, инфраструктуру и службы в соответствии реализуемой политики, целям и задачам вуза / образовательной программы / исследовательской и инновационной деятельности;
* обеспечение общежитиями, библиотекой, читальными залами и условиями для проживания, питания, учебы и досуга;
* формировать инфраструктуру и вспомогательные службы в соответствии требованиям, потребностям и нуждам студентов, ППС и сотрудников;
* обеспечить эффективность и адекватность использования материально-технических ресурсов и инфраструктуры и вспомогательных служб академическим, научно-исследовательским, инженерно-техническим и учебно-вспомогательным персоналом / студентами и слушателями;
* соблюдать стандарты и нормы по обеспечению безопасности и охраны окружающей среды.
* иметь достаточное финансирование для достижения целей и задач;
* иметь механизмы и процедуры привлечения инвестиций (гранты, инвестиции посредством предоставления услуг и ресурсов и т.п.).

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные**  **стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №4 |  |  |  |  |  |
| 2 | №5, 16 |  |  |  |  |  |
| 3 | №18-24 |  |  |  |  |  |
| *…* |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 3.*Человеческие *ресурсы*** *(административный, академический, научно-исследовательский, учебно-вспомогательный, инженерно-технический персонал).*

Вуз должен иметь ясную политику по обеспечению квалифицированными / компетентными специалистами в составе административного, академического, научно-исследовательского, учебно-вспомогательного и инженерно-технического персонала для эффективной организации и поддержки учебно-образовательной, научно-исследовательской и иных видов деятельностей, вытекающие из целей и задач вуза, а также для обеспечения удовлетворительного уровня обслуживания студентов и иных сторон.

-критерии приема ППС и УВП, повышение по службе

-условия подбора, мотивации и закрепление ППС

-условия для разработки УММ

-повышение квалификации, система постоянного ПК, условия для периодического обучения ППС

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные**  **стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №3 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 4.* Качество управления** *(организационная структура вуза, управление человеческими ресурсами, процесс принятия решений, роль руководства).*

Вуз должен:

* иметь адекватную организационную структуру,
* четко определить компетенции для выполнения ответственностей административным, академическим, научно-исследовательским и учебно-вспомогательным и инженерно-техническим персоналом;
* на регулярной основе адекватно оценивать эффективность работы административного, академического, научно-исследовательского, учебно- вспомогательного и инженерно-технического персонала;
* иметь адекватную кадровую политику;
* обеспечить адекватный процесс принятия решений;
* иметь стратегию планирования, мониторинга и исполнения;
* механизмы и инструменты мониторинга выполнения стратегических и текущих планов, образовательных целей, результатов обучения, анализ результатов и внесение соответствующих корректив;
* иметь систему управления информацией;
* обеспечить процесс улучшению и совершенствования менеджмента;
* способствовать развитию знания научно-исследовательского, академического и учебно-вспомогательного персонала, чтобы они могли идти в ногу с изменениями (саморазвитие) в каждой учебной дисциплине;
* предоставлять эффективную систему повышения квалификации административного, академического и учебно-вспомогательного персонала;
* иметь систему стимулирования профессиональной деятельности академического, административного, учебно- вспомогательного и инженерно-технического персонала, чтобы мотивировать их к качественному и добросовестному труду;

обеспечить соблюдение норм профессиональной этики соответствующими сотрудниками в отношении студентов, преподавателей, ученых и сотрудников.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №3-4, 6 |  |  |  |  |  |
| 2 | №2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 5.* Качества администрирования и планирования материально-технических ресурсов, инфраструктуры, вспомогательных служб**

Вуз должен:

* иметь адекватную и ясную структуру управления вузом (организационная структура);
* иметь структуру управления, в которых четко определены процессы принятия решений, полномочия и обязанности;
* иметь четкие механизмы управления материально-техническими ресурсами и инфраструктурой, учебно-образовательным процессом, вспомогательными службами, информационно-технологическими и библиотечно-информационными ресурсами;
* иметь четкий и прозрачный механизм организации деятельности попечительских советов по вопросам управления ресурсами и службами.

иметь адекватную систему управления финансовыми ресурсами.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению**  **/ развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №5,6,10 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 6.*Учебно-образовательный процесс: Требования к абитуриентам / студентам. Технологии обучения; Академическая поддержка студента**

Вуз должен:

* наличие четкой спроектированной образовательной программы с учетом ожиданий заинтересованных сторон, в соответствии с миссией вуза и запланированными результатами обучения;
* периодически проводить оценку учебных программ и курсов с участием заинтересованных сторон;
* наличие ясной политики для обеспечения адекватной, объективной и достоверной оценки уровня знаний студента;
* иметь компетентный и квалифицированный академический и учебно-вспомогательный персонал в соответствии с политикой вуза и политикой обеспечения качества;
* иметь соответствующую инфраструктуру и сервисы, которые поддерживаются в надлежащем уровне;
* обеспечить сопровождение образовательной деятельности информационно-коммуникационными технологиями;
* наличие политики по обеспечению качества образовательных программ
* иметь политику по обеспечению удовлетворенности потребностей студентов в учебно-образовательных и информационно-коммуникационных ресурсах и других видов поддержки и услуг;
* обеспечить среду для удовлетворения социального и психологического климата студентов;
* иметь систему по отслеживанию учебной и внеучебной деятельности студента для оказания соответствующей поддержки/корректирующих действий;
* иметь политику рассмотрения и реагирования заявлений, предложений и жалоб студентов;
* иметь систему по организации стажировок, мобильности и развития карьеры.
* иметь политику и стратегию по набору студентов в соответствии с требованиями к обучению на образовательных программах;
* иметь четко сформулированные критерии по переводу студентов на соответствующие уровни образовательной программы;

иметь систему по мотивированию студентов для достижения результатов.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №10,17 |  |  |  |  |  |
| 2 | №25,26 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 7.*Научно-исследовательская и инновационная деятельность**

Вуз должен:

* иметь четкую политику по реализации исследовательской деятельности;
* четко определить, в соответствии профилем университета направления научно-исследовательской деятельности;
* иметь четкую политику защиты интеллектуальных трудов научно-исследовательского персонала (обеспечение права интеллектуальной собственности)
* иметь систему взаимодействия и интеграции исследовательской деятельности и образовательного процесса на всех уровнях подготовки (бакалавриат, магистратура, аспирантура, докторантура, переподготовка и повышение квалификации, стажировка);

иметь необходимых материально-технических ресурсов и соответствующую инфраструктуру для реализации научно-исследовательской и инновационной деятельности.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №11 |  |  |  |  |  |
| 2 | №3,4,8 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 8.* Международная деятельность и академическая мобильность**

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №12,25 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 9.*Внутренняя система гарантии качества**

Вуз должен:

* иметь политику и процедуры для внутренней гарантии качества.
* проводить четкую политику по обеспечению качества;
* иметь инструменты мониторинга и оценки качества процессов и ресурсов;
* иметь информационную систему по поддержке процессов обеспечения качества;
* иметь адекватную систему оценки качества административного, академического, научно-исследовательского, учебно-вспомогательного, инженерно-технического персонала, студентов и выпускников;
* на регулярной основе проводить самооценку;
* документированную систему обеспечения качества образования и опубликованную на сайте КГТУ.
* иметь Руководство по гарантии качества.
* использовать инструменты бенчмаркинга для сравнительного анализа по определению уровня качества;

иметь систему информирования заинтересованных сторон

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению**  **/ развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №7 |  |  |  |  |  |
| 2 | №2 |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 10.* Взаимодействия и устойчивые связи, вклад университета в общество**

Вуз должен:

* иметь механизмы и процедуры взаимодействия и получения обратной связи с органами власти, местным сообществом, обществом, международным сообществом и т.д.

иметь механизмы и процедуры взаимодействия и получения обратной связи с рынком труда, с выпускниками, со студентами и с другими заинтересованными сторонами.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №8,12,26 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 11.* Достижения и результаты. Использование результатов. Информирование заинтересованных сторон и общественности**

Вуз должен:

* иметь средства и возможности для оценки достижений и результатов на соответствие ожидаемым результатам / ожиданиям заинтересованных сторон / потребностям общества и государства;
* иметь механизмы и способы использования результатов для дальнейшего совершенствования (пересмотра, корректирования, улучшения) своих образовательных программ и видов деятельностей для устойчивого развития вуза;
  + иметь механизмы информирования заинтересованных сторон и общественности о достижениях в образовательной, исследовательской и инновационной деятельностях как университета в целом, так и академического и исследовательского персонала, также отдельно взятых сотрудников.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению**  **/ развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №9 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

**Приложение 10**

**1.2. Критерии для проведения самооценки на программном уровне**

|  |  |
| --- | --- |
| Критерий 1: | Потребности стейкхолдеров образовательной программы. |
| Критерий 2: | Цели и результаты обучения образовательной программы |
| Критерий 3: | Структура и содержание образовательной программы  Требования к абитуриентам / студентам. Технологии обучения; Академическая поддержка студента |
| Критерий 4: | Профессорско-преподавательский состав образовательной программы. |
| Критерий 5: | Материально-техническое обеспечение образовательной программы *(инфраструктура, сервис и инвестиции)).* |
| Критерий 6: | Научно-исследовательская и инновационная деятельность. |
| Критерий 7: | Взаимодействия и устойчивые связи с партнерам (на национальном и международном уровнях) и заинтересованными сторонами образовательной программы |
| Критерий 8: | Информирование заинтересованных сторон и общественности. |
| Критерий 9: | Удовлетворенность стейкхолдеров. |

***Критерий 1.* Потребности заинтересованных сторон образовательной программы**

Образовательная программа должна иметь:

* механизмы и инструменты выявления потребностей заинтересованных сторон образовательной программы.
* четкое представление о соответствующих запросах и потребностях всех заинтересованных сторон *(рынка труда, студентов и их родителей, своих сотрудников, академического сообщества, государства и общества).*

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | Выявление потребностей стейкхолдеров |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 2.* Цели и результаты обучения образовательной программы**

Образовательная программа должна иметь:

-задокументированные цели образовательной программы;

-задокументированные результаты обучения образовательной программы:

Цели образовательной программы должны учитывать интересы всех стейкхолдеров образовательной программы и соответствовать миссии вуза.

Результаты обучения должны формировать компетентностную модель выпускника, соответствующая потребностям стейкхолдеров (работодатель, выпускник, общество, государство и т.п.)

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализа**  **ции мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | Формирование, корректировка и пересмотр целей и результатов обучения образовательных программ |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 3.* Структура и содержание образовательной программы. Требования к абитуриентам / студентам. Технологии обучения; Академическая поддержка студента**

Образовательная программа должна:

* иметь разработанную и действующую методологию по формированию структуры и содержания образовательных программ на основе компетентностного подхода;
* иметь наличие четкой спроектированной образовательной программы с учетом ожиданий заинтересованных сторон, в соответствии с миссией вуза и запланированными результатами обучения;
* иметь в наличие учебно-методическое обеспечение дисциплин и осуществление оценки их содержания, с учетом последних достижений науки и технологий;
* периодически проводить оценку учебных программ и курсов с участием заинтересованных сторон;
* наличие ясной политики для обеспечения адекватной, объективной и достоверной оценки уровня знаний студента;
* иметь компетентный и квалифицированный академический и учебно-вспомогательный персонал в соответствии с политикой вуза и политикой обеспечения качества;
* иметь соответствующую инфраструктуру и сервисы, которые поддерживаются в надлежащем уровне;
* обеспечить сопровождение образовательной деятельности информационно-коммуникационными технологиями;
* наличие политики по обеспечению качества образовательных программ
* иметь политику по обеспечению удовлетворенности потребностей студентов в учебно-образовательных и информационно-коммуникационных ресурсах и других видов поддержки и услуг;
* иметь систему по отслеживанию учебной и внеучебной деятельности студента для оказания соответствующей поддержки/корректирующих действий;
* иметь систему выявления потребностей различных групп студентов и удовлетворение их через дополнительные (адаптивные) курсы, факультативы;
* иметь политику рассмотрения и реагирования заявлений, предложений и жалоб студентов;
* иметь систему по организации стажировок, мобильности и развития карьеры.
* иметь политику и стратегию по набору студентов в соответствии с требованиями к обучению на образовательных программах;
* иметь систему по мотивированию студентов для достижения результатов.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | Реализация учебных планов образовательных программ (мониторинг нагрузки) |  |  |  |  |  |
| 2 | Мониторинг, анализ, оценка и корректировка учебных планов  (ежегодная оценка содержания дисциплин с учетом последних достижений науки и технологий) |  |  |  |  |  |
| 3 | Организация и поддержка учебного процесса по КТО (гибкие варианты предоставления услуг, индивидуальная траектория обучения) |  |  |  |  |  |
| 4 | Использование технологий обучения / дидактики (инновационные методы,обратная связь с обучающимися) |  |  |  |  |  |
| 5 | Организация практик |  |  |  |  |  |
| 6 | Организация НИРС |  |  |  |  |  |
| 7 | Обеспечение академической поддержки студентов (дополнительные курсы) |  |  |  |  |  |
| 8 | Оценивание уровня знаний студентов |  |  |  |  |  |
| 9 | Организация курсовых и выпускных квалифицированных работ |  |  |  |  |  |
| 10 | Организация государственной аттестации выпускников |  |  |  |  |  |
| 11 | Взаимодействие бизнес-сообществ, выпускников и других заинтересованных сторон |  |  |  |  |  |
| 12 | Организация и выдача документов об образовании |  |  |  |  |  |
| 13 | Контроль, мониторинг, оценка и улучшение учебного процесса |  |  |  |  |  |
| 14 | Учебно-методические ресурсы |  |  |  |  |  |
| 15 | Формирование контента ОП (*РП,УМКД, силлабусы)* |  |  |  |  |  |
| 16 | Формирование библиотечно-информационных ресурсов |  |  |  |  |  |
| 17 | Формирование электронных образовательных ресурсов |  |  |  |  |  |
| 18 | Обеспечение академической мобильности преподавателей и студентов |  |  |  |  |  |
| 19 | Организация и обеспечение воспитательной и внеурочной работы |  |  |  |  |  |
| 20 | Взаимодействие с выпускниками и их трудоустройство |  |  |  |  |  |
| 21 | Организация профориентационной деятельности |  |  |  |  |  |
| 22 | Прием и отбор (верификации) абитуриентов |  |  |  |  |  |
| 23 | Обеспечение/запуск программ магистратуры |  |  |  |  |  |
| 24 | Обеспечение/запуск совместных образовательных программ |  |  |  |  |  |
| 25 | Обеспечение программ дополнительного образования |  |  |  |  |  |
| …. |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 4.*  Профессорско-преподавательский состав образовательной программы**

Образовательная программа должна иметь ясную политику по обеспечению квалифицированными / компетентными специалистами в составе ППС и УВП для эффективной организации и поддержки учебно-образовательной, научно-исследовательской и иных видов деятельностей

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | Процесс набора ППС (критерии приема ППС и УВП) |  |  |  |  |  |
| 2 | Контроль, мониторинг и оценка деятельности ППС |  |  |  |  |  |
| 3 | Повышение квалификации ППС (в том числе в области методов оценивания) |  |  |  |  |  |
| 4 | Обеспечение условий, стимулирования и поддержки для ППС |  |  |  |  |  |
| 5 | Обеспечение условий ППС для научно-исследовательской деятельности |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 5.* Материально-техническое обеспечение образовательной программы** *(инфраструктура, сервис и инвестиции).*

Образовательная программа должна иметь:

* на адекватном уровне материально-технические ресурсы (также обеспечиение необходимыми вспомогательными службами) для реализации учебно-образовательной, научно-исследовательской и инновационной деятельностей ОП;
* инфраструктуру и вспомогательные службы в соответствии требованиям, потребностям и нуждам студентов и ППС ОП;
* иметь достаточное финансирование для достижения целей и результатов обучения.

иметь механизмы и процедуры привлечения инвестиций (гранты, инвестиции посредством предоставления услуг и ресурсов и т.п.).

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | Материально-техническая база для образовательной деятельности (достаточность площадей, компьютерные классы, лаборатории, читальные залы и т.д.) |  |  |  |  |  |
| 2 | Обеспечение благоприятной среды для ППС и студентов |  |  |  |  |  |
| 3 | Обеспечение хозяйственной деятельности |  |  |  |  |  |
| 4 | Обеспечение и поддержка информационно-коммуникационных технологий (Wi-Fi, интернет, ИС AVN) |  |  |  |  |  |
| 5 | Обеспечение редакционно-издательской деятельности |  |  |  |  |  |
| 6 | Обеспечение условий проживания в общежитиях для студентов, с учетом мобильности |  |  |  |  |  |
| 7 | Обеспечение условий для проживания ППС в рамках мобильности, стажировок |  |  |  |  |  |
| 8 | Создание жилищных условий для иностранных ППС |  |  |  |  |  |
| 9 | Обеспечение условий общественного питания |  |  |  |  |  |
| 10 | Обеспечение безопасности жизнедеятельности |  |  |  |  |  |
| 11 | Обеспечение охраны труда и здоровья |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 6.* Научно-исследовательская и инновационная деятельность**

Образовательная программа должна:

* четко определить, в соответствии профилем направления научно-исследовательскую деятельность;
* иметь систему взаимодействия и интеграции исследовательской деятельности и учебно-образовательного процесса;

иметь необходимых материально-технических ресурсов и соответствующую инфраструктуру для реализации научно-исследовательской и инновационной деятельности.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализа**  **ции мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | Формирование и реализация научных исследований и инновационной деятельности |  |  |  |  |  |
| 2 | Научно-исследовательские ресурсы |  |  |  |  |  |
| 3 | Материально-техническая база научной деятельности |  |  |  |  |  |
| 4 | Организация маркетинговых исследований |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 7.* Взаимодействия и устойчивые связи с партнерам (на национальном и международном уровнях) и заинтересованными сторонами образовательной программы**

Образовательная программа должна иметь механизмы и процедуры взаимодействия и получения обратной связи с рынком труда, с выпускниками, со студентами и с другими заинтересованными сторонами.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | Взаимодействие с партнерами на национальном и международном уровне |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 8.*  Информирование заинтересованных сторон и общественности**

Образовательная программа должна иметь механизмы информирования заинтересованных сторон и общественности о достижениях образовательной программы.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | Информирование местного сообщества и общественности |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***Критерий 9.* Удовлетворенность заинтересованных сторон**

Образовательная программа должна:

* иметь средства и возможности для оценки достижений и результатов на соответствие ожидаемым результатам / ожиданиям заинтересованных сторон / потребностям общества и государства;
* иметь механизмы и способы использования результатов для дальнейшего совершенствования (пересмотра, корректирования, улучшения) образовательной программы;
* иметь структурированный метод для сбора и анализа информации;
* механизмы установления обратной связи с заинтересованными сторонами;

механизмы и процедуры выявления степени (уровня) удовлетворенности заинтересованных сторон; и т.п.

SWOT-анализ:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Процессы/**  **подпроцессы** | **Сильные стороны** | **Слабые стороны** | **Меры по улучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |