

**1. Основные положения**

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок организации и проведения аудита системы обеспечения качества образования в КГТУ, включающий в себя:

1) внутренние аудиты структурных подразделений (кафедры, деканаты/институты, центры, филиалы, Политехнический колледж, лицей, отделы, департаменты, центры и службы),

2) внутреннюю оценку качества работы кафедр учебных подразделений,

3) самооценку вуза и образовательных программ в КГТУ.

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

Положение распространяется на все структурные подразделения университета, согласно Структуры управления КГТУ *(Приложение 1*), а также руководящие должностные лица, являющиеся участниками внутренних аудитов 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 Системы обеспечения качества образования (СОКО), установленным требованиям и применению;

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

-проверки выполнения и оценки эффективности корректирующих и предупреждающих мероприятий по результатам предыдущих проверок;

-поддержания СОКО в функциональном состоянии;

-анализа оценки и постоянного повышения результативности СОКО;

-валидации процессов;

-определения 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;

-определения степени достижения целей, результатов обучения и реализации Политики в области качества в соответствии с Руководством по качеству ( РК).

1.3. Положение об аудите СОКО в КГТУ основано на следующих документах:

* Государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования по направлениям/ специальностям;
* Стандарты по качеству ISO-9001-2015
* Постановление Правительства КР № 525 от 4 октября 2016 г. «Минимальные требования, предъявляемые к аккредитуемым организациям начального, среднего и высшего профессионального образования КР»
* Практическое руководство по внедрению внутренней системы обеспечения качества в Кыргызской республике и механизмы ее внешней оценки.
* Нормативно-правовые документы и положения МОиН КР
* Руководству по качеству, документирование процессов и другие локальные нормативные документы и инструкции КГТУ

1.4.Ответственность и обязательство по организации и проведению внутреннего аудита возлагается на руководство КГТУ им. И.Раззакова (РК, п.3.2.). Результаты аудита служат входными данными для анализа СОКО со стороны руководства и принятию решений по улучшению.

1.5. Координация и руководство внутренними аудитами системы качества КГТУ и самооценкой вуза возлагается на представителя по качеству, функционально - заведующего отдела качества образования (ОКО), на уровне структурных подразделений – ответственные по качеству, деятельность которых регулируется Положением об ответственных по качеству структурных подразделений и отделов КГТУ.

**2. Организация и проведение внутренних аудитов**

2.1. В КГТУ внутренние аудиты, являющиеся формой контроля СОКО, проводятся по институциональным и программным процессам, устанавливая связь между целями, ходом реализации и результатами этих процессов, 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 перечень вопросов;
* 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 - Учебный отдел (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 – отдел науки и ПК;

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

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

Ответственные за определение удовлетворенности потребителей – деканы факультетов/директора институтов, зав. кафедрами, начальники ОК и УО.

2.4. Для проведения внутреннего аудита 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.

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

2.5. Внутренние аудиты институциональных и программных процессов по системе качества осуществляются ежегодно и последовательно, выявляя несоответствия как отдельных процессов, так и их взаимодействия.

2.5.1. Проводится мониторинг аудиторного фонда и мест общественного пользования, условий проживания в общежитии на соответствие санитарно-гигиеническим нормам, удовлетворяющим производственным условиям преподавателей, сотрудников и обучению студентов. Результаты используются при последующем аудите структурных подразделений вуза.

Аудит отделов, департаментов, центров, служб, проводится с учетом взаимодействия их деятельности и процессов.

В комиссию по мониторингу аудиторного фонда и аудита отделов, помимо сотрудников ОКО, включаются ответственные за содержание и эксплуатацию учебных корпусов, мест общественного пользования, общежитий и хозяйственную деятельность (начальник ПФО, главный инженер, начальник и инспектор УО, коменданты корпусов и общежитий).

2.5.2. Внутренняя оценка качества работы кафедр и факультетов проводится до официального аудита, непосредственными руководителями подразделений: заведующими кафедр и деканами факультетов. Выявляются несоответствия институциональных и программных процессов, разрабатываются меры по повышению качества работ и сроки устранения несоответствий.

2.5.3. На ежегодной основе ОКО осуществляет самооценку вуза по критериям институционального уровня, определяя качество процессов. Разрабатывает меры по улучшению и корректирующие действия, выносит на обсуждение руководству КГТУ.

Самооценка образовательных программ по критериям программного уровня проводится руководителями ООП, выявляя ее сильные и слабые стороны, определяя меры по улучшению и сроки устранения несоответствий. Разрабатываются перспективные и стратегические планы развития ООП.

2.6. Результаты аудита, самооценки вуза, анализ состояния системы качества, заслушиваются на СК, деятельность которого 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 ОКО.

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

Результаты оценки качества работы кафедр и самооценки образовательных программ со стороны руководителей, рассматривается на заседании кафедр с принятием решений по улучшению, корректировки действий и развитию образовательных программ.

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

**3. Порядок проведения внутренних аудитов качества, самооценки вуза и образовательных программ**

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, а также

ежегодный мониторинг аудиторного фонда и мест общественного пользования, условий проживания в общежитии на соответствие санитарно-гигиеническим нормам, удовлетворяющим производственным условиям преподавателей, сотрудников и обучению студентов

Оценка образовательных услуг и процессов, удовлетворение потребителей, достижение целей в соответствие с миссией вуза и результатов обучения, подготовка к институциональной аккредитации

**Внутренние аудиты структурных подразделений по системе качества**

**Аудит системы обеспечения качества образования в КГТУ**

**3**

**Э**

**Т**

**А**

**П**

ежегодный аудит отделов, департаментов, центров, служб, ведется с учетом взаимодействия их деятельности и процессов, ведется проверка документирования процессов, вопросов качества

Ежегодный аудит учебных структур (кафедр) ведется по восьми направлениям работы кафедры, определяются несоответствия с оценкой каждого программного процесса, соответствующего направления, а также выводится средняя оценка по кафедре (от 0 до 5 баллов)

Оценка качества работы кафедры по всем видам деятельности, выполнение стратегических и текущих планов

* **заведующие кафедрами** объективно оценивают на ежегодной основе работу вверенной им учебной структуры согласно восьми направлениям деятельности кафедры и перечню вопросов

**Направления системы управления качеством работы кафедры**

1.Планирование качества

2.Документирование системы качества

3.Маркетинговые исследования

4.Кадровое обеспечение

5.Организация учебного процесса. Учебно-методическое обеспечение

6.Научно-исследовательская деятельность

7.Внеучебная и воспитательная работа

8.Система внутреннего аудита

**2**

**Э**

**Т**

**А**

**п**

* аудит и оценка качества работы кафедр проводится ежегодно утвержденной **аудиторной комиссий** по восьми направлениям, перечню вопросов и программным процессам, определяя их несоответствия

И перечню вопросов

Определение сильных и слабых сторон, принятие мер по улучшению, развитию университета и ООП

**1**

**Э**

**Т**

**А**

**п**

1 год реализации ООП

4 год реализации ООП

3 год реализации ООП

2 год реализации ООП

5 лет реализации ООП

за их организацию и проведение, возлагается на представителя руководства по качеству (проректор по УР), функционально исполнение поручается заведующему 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 всех заинтересованных сторон. Обобщение результатов измерения процессов СОКО дает оценку качества делопроизводству и деятельности вуза, которая сравнивается с требованиями процессов, критериями, установленными МОиН КР, аккредитационными агентствами, а также миссией, целями и задачами университета.

В основу измерения процессов СОКО положена 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 (*Функциональная матрица процессов - Приложение 2*).

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.

3.5. Внутренний аудит включает планирование, оперативное управление, контроль и улучшение, проводится согласно перечня вопросов для отделов и служб *- Приложение 3*, для учебных структур – *Приложение 4*.

По итогам аудита составляется отчет (справка) о результатах внутреннего аудита с выявлением несоответствий и рекомендациями по улучшению процессов (по проверке аудиторного фонда – *Приложение 5*, отделов и служб - *Приложение 6*, учебных структур – *Приложение 7*).

3.6. 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 объективно оценивают работу вверенной им учебной структуры согласно восьми направлениям деятельности кафедры (*Приложение 4*). Результаты самооценки с подтверждающей (доказательной) базой отражаются в таблице согласно *Приложения 8*, рассматриваются на заседании кафедры и принимаются решения по улучшению;

- аудит и оценка качества работы кафедр проводится утвержденной комиссий по восьми направлениям (*Приложение 4*) и программным процессам (*Приложение 2*), 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 года, а также размеры финансовых средств привлекаемых в университет по всем видам деятельности кафедры.

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 7*.

Результаты аудита обобщаются членами комиссии, итоги подводятся по каждому учебному подразделению и выставляются баллы (0-5 баллов) в соответствии с РК. Определяются сильные и слабые стороны учебных структур. По подсчету баллов выявляются наиболее передовые кафедры, сравниваются с результатами рейтинга кафедр.

3.9**.** Самооценка вуза и образовательных программ.

3.9.1. Учебное подразделение университета (кафедра, центр) 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 кафедры и отражаются в повестке дня и протоколах.

В целях подготовки образовательных программ к внутренней и внешней оценке 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, отмечая тем самым, уровень достижения стратегических планов образовательных программ.

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 системы качества. Документированные мероприятия по устранению слабых сторон могут быть использованы при планировании стратегических и текущих планов КГТУ.

3.10. Согласно перечня вопросов по аудиту, эксперты/аудиторы оценивают качество процессов (институциональные или программные), которое осуществляются соответствующими отделами, департаментами 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. Обобщенный отчет по аудиту готовит ОКО, согласовав с владельцами процессов (проректора). Отчет подписывают все члены аудиторной комиссии.

Отчет на 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 2*) 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 перечня вопросов –*Приложение 3*. Отчет предоставляется с указанием несоответствий и рекомендаций согласно *Приложения 6.*

Мониторинг аудиторного фонда и его анализ предоставляется согласно *Приложения 5.*

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 перечня вопросов – *Приложение 4* и программных процессов – *Приложение 2*.

Отчет аудиторов по учебным структурам предоставляется с указанием несоответствий по программным процессам и оценки деятельности кафедр по восьми направлениям – *Приложение 7.* Отчет о внутренней оценки качества работы кафедры – *Приложение 8*.

Оценка качества институциональных и программных процессов показывается в табличной форме с указанием слабых сторон, мер по улучшению и сроков выполнения , соответственно – *Приложение 9* и *Приложение 8.*

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 управления системой обеспечения качества КГТУ им. И. Раззакова**



**Приложение 2**

**Функциональная матрица процессов**

**1.Процессы на институциональном уровне (ИП)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Процессы** | **Вход** | **Структура, ответственные** | **Выход** | **Индикатор выполнения** |
| 1 | Миссия, видение, цели и задачи | Требования стейкхолдеров, стандарты качества | Ректор, проректора КГТУ | Понимание миссии и процессов внутренними стейкхолдерами (ППС, сотрудники, студенты) | 1.Утвержденные миссия, видение, цели и задачи.  2.Подтверждение ознакомление всех стейкхолдеров |
| 2 | Стратегическое планирование | Миссия, видение, цели, задачи вуза | Ректор, проректора,  Руководители всех уровней | Результаты реализации стратегического планирования | Реализация программы стратегического планирования |
| 3 | Администрирование и управление человеческими ресурсами | Требование ОП, ЛН | Ректорат, ОК, структурные подразделения | Политика найма, политика оценки деятельности и стимулирования, повышение квалификации | Обеспечение ППС. Количество ППС повысившие квалификации. Количество стимулирований. |
| 4 | Администрирование и управле-ние финансовыми ресурсами | Цели, задачи вуза, требования ОП | Ректорат, Попеч. Совет, АХД | Удовлетворение внутренних стейкхолдеров | Суммы расходов. Целевое использование финсредств. Размещение на сайте |
| 5 | Администрирование и управление инфраструктурой | Требования ОП, ЛН, МТБ, инфраструктура вуза | Ректорат, АХД | Инфраструктурное планирование | Оценка соответствия МТБ целям и задачам вуза и образовательным программам |
| 6 | Администрирование и управление процессами | Требования ОП, ЛН, стейкхолдеров | Ректорат. Руководители структурных подразделений | Реализация политики вуза | Оценка соответствия, удовлетворение стейкхолдеров |
| 7 | Обеспечение и улучшение качества образования | Политика обеспе-чения качества, аккредитация | Совет по качеству, отдел качества образования | Реализация политики обеспечения качества образования | Механизмы, инструменты по выполнению политики качества  (мониторинг, выработка мер и т.д.) |
| 8 | Организация маркетинговых исследований | Требования стейкхолдеров | Ректорат, руководители подразделений | Результаты исследования | Перечень образовательных потребностей рынка труда. Новые ОП |
| 9 | Информирование местного сообщества и общественности | Формирование информационного контента, требования аккредитации | Руководство, профориентац. группа, кафедры | Формирование имиджа и узнаваемость вуза | Буклеты, ролики, мероприятия, пакеты информационные |
| 10 | Организация деятельности образовательной и культурной среды | НПА, Ожидания стейкхолдеров/запросы и требования аккредитация | Ректорат | Удовлетворенность требованиям НПА, Мероприятия, соц. проекты | Информационные материалы рекламного, отчетного характера о проведенных мероприятиях |
| 11 | Формирование и реализация научных исследований и инновационной деятельности | Требования НПА. Иденти-фикация потребностей вуза в НИ и инновационной деятель-ности ( рынок, общество) | Ректорат, ОН, руководитель ООП, ППС, студенты | Результаты исследований | Наличие договоров, гранты, стипендии |
| 12 | Взаимодействие с партнерами на национальном и международном уровне | Кредитные технологии обучения. Идентификация потребностей вуза во взаимодействии | Ректорат, МО  ОП | Устойчивые партнерские связи | Академическая мобильность ППС, студентов, совместные проекты |
| 13 | Организация и обеспечение воспитательной и внеурочной работы | Государство, НПА | Ректорат, Департамент по ВР, кафедры, деканаты | Кураторство, академсоветники, гражданская позиция | Оценка деятельности через рейтинг ППС, анкетирование студентов |
| 14 | Организация социальной поддержки работников и студентов | потребности ППС и студентов | Ректорат, профсоюз | Удовлетворенность социальной поддержкой | Реальные механизмы обеспечения социальной поддержки, деятельность профсоюза |
| 15 | Обеспечение довузовской подготовки | Потребности абитуриентов/ стейкхолдеров | Ректорат, подготов. отделение | Выпускники курсов по подготовке к ОРТ | Количество курсов, программ довузовской подготовки |
| 16 | Организация профориента-ционной деятельности | Потребности вуза и рынка труда | Ректорат, руководители структурных подразделений | Количество абитуриентов, | Конкурс на место, рейтинг ОП |
| 17 | Прием и отбор (верификации) абитуриентов | План приема, результаты ОРТ | Приемная компания | Абитуриенты, отчет ПК | Количество зачисленных студентов, анкетирование первокурсников |
| 18 | Обеспечение программ среднего профессионального обучения | Лицензионные требования | Ректор, Политехнич. колледж | ОП СПО | Выполнение лицензионных требований, ГОС СПО, ОПОП, оценка соответствия |
| 19 | Обеспечение программ среднего общего образования | Лицензионные требования | Ректор, Лицей | ОП | Выполнение лицензионных требований, Базисный УП, оценка соответствия |
| 20 | Обеспечение/запуск программ бакалавриата/специалитета | Лицензионные требования | Ректорат, рук-ли ОП | ООП | Выполнение лицензионных требований , ГОС ВПО, оценка соответствия |
| 21 | Обеспечение/запуск программ магистратуры | Лицензионные требования | Ректорат, магистратура, рук-ли ОП | ООП | Выполнение лицензионных требований по магистратуре, ГОС ВПО, оценка соответствия |
| 22 | Обеспечение совместных образовательных программ | Междун. договора, РККТУ, двухсторонние УП | Ректорат, ИСОП | Совм. ООП и УП | Выполнение двухсторонних требований и УП партнерских вузов. |
| 23 | Обеспечение программ докторантуры (phD) | НПА по подготовке научных кадров ( PhD) | Ректорат, аспирантура, рук-ли ОП | УП аспирантуры | Выполнение требований НД подготовки научных кадров (PhD), оценка соответствия |
| 24 | Обеспечение программ дополнительного образования | Требования лицензионные, стейкхолдеров | Ректорат, отдел науки и ПК | Программы дополнительного образования (курсов) | Количество программ ДО, выполнение требований, оценка соответствия |
| 25 | Обеспечение академической мобильности ППС и студентов | Потребности ООП, требования аккредитации | Ректорат, рук-ли  ООП | Реализация мобильности ППС, студентов, магистрантов | Кол-во: договора, меморандумы, соглашения совместные проекты Эразмус + |
| 26 | Взаимодействие с выпускниками и их трудоустройство | База данных выпускников | Ректорат, ОНиПК  Рук-ли ООП(кафедры) | Устойчивые обратные связи, взаимодействие с работодателями | Встречи , мероприятия, механизмы взаимодействия, инвестиции в ВУЗ и ОП |
| 27 | Внутренний аудит, самооценка вуза, структурных подразделений, ООП.  Аккредитация | Критерии качества.  Требования аккредитации | Ректорат, ППС, ОКО, структурные подразделения.  Аккредитационное агентство | Анализ , оценка и меры совершенствования | Отчеты по ОП, планы программы улучшения.  Отчеты по самооценки, наличие сертификатов |

**2.Процессы обеспечения качества образовательных программ и учебного процесса (ПП)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Процессы** | **Вход** | **Структура** | **Выход** | **Индикатор выполнения** |
| 28 | Выявление потребностей стейкхолдеров | Требования ОП, лиценз., стейкх., | Выпускающие кафедры | Идентификация потребностей стейкхолдеров | Реестр требований и запросов стейкхолдеров, протоколы, анкеты |
| 29 | Формирование, корректиров-ка и пересмотр целей и результатов обучения образовательных программ | Потребности стейкхолдеров | Выпускающие кафедры, ОКО | Цели и результаты обучения образовательных программ, их механизмы корректировки пересмотра ОП | Информирование стейкхолдеров о целях результатов обучения  (отчеты) |
| 30 | Реализация учебных планов образовательных программ | УП ОП | Все кафедры, УО | Сформированные результаты обучения дисциплин | УП, перечень дисциплин, РП с компетенциями, УМКД |
| 31 | Мониторинг, анализ, оценка и корректировка учебных планов | Контент (УП, РП, УМК), ОП | Выпускающие кафедры, ОКО, УО | Меры улучшения | Оценка качества УП. Утверждение УП (УМС, УС). Согласование с работодателями |
| 32 | Организация и поддержка учебного процесса по КТО | ГОС ВПО, руководство по ECTS, НПА | Проректор по УР, УО, учебные структуры | Учебный процесс, контроль | Отчет по итогам семестра(года), предоставление основных документов уч. процесса |
| 33 | Использование технологий обучения / дидактики | Результаты обучения ОП/дисциплины | Кафедры, ППС, УМК факультетов | Методика, технология дидактика в рамках каждой дисциплины | Оценка эффективности используемой методики. |
| 34 | Организация практик | Результаты обучения ОП | Все кафедры, УО, факультеты | Компетенции по результатам практик | Отчеты руководителей и студентов |
| 35 | Организация НИРС | Требования ОП, РО ОП | Все кафедры, деканат | Актуальные тематики НИРС | Участие на конференциях, внедрение НИРС |
| 36 | Обеспечение академической поддержки студентов | Результаты обучения ОП | Ректорат, УО, деканат, все кафедры, библиотека | Сервис академической поддержки | Консультации, ЛАЗ, отчеты АС и структур, условия для студентов |
| 37 | Оценивание уровня знаний студентов | Результаты обучения ОП | ППС | Адекватные методы оценивания РО дисциплины | Политика оценки уровня знаний студента. Критерии оценки. |
| 38 | Организация курсовых и ВКР | Требования и результаты обучения ОП | все кафедры, ППС | Формирование РО по дисциплине/ ОП. Актуальность тематики | Защита работ . Критерии оценки |
| 39 | Организация государственной аттестации выпускников | Набор результатов обучения | Все кафедры, УМО | Оценка результатам обучения | Присвоение квалификации |
| 40 | Взаимодействие бизнес-сообществ, выпускников и других заинтересованных сторон | Рез-ты обучения ОП, требования и запрос бизнес-сообществ, выпускников | Выпускающие кафедры, ЦКиТ | Удовлетворение требований и запросов бизнес-сообществ, выпускников и т.д.. | Договора о сотрудничестве, совместные проекты и т.д. |
| 41 | Организация и выдача документов об образовании | Приказ о завершении обучения | Выпускающие кафедры, деканаты, УО | Подготовка документов для выдачи диплома | Диплом. Процент выпуска - к приему |
| 42 | Контроль, мониторинг, оценка и улучшение учебного процесса | Все процессы 28-42 | Все кафедры, ОКО, УО, деканаты, ППС | Отчет по аудиту и оценка процессов | Меры или план по улучшения |

**3.Процессы формирования ППС (ВП)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Процессы** | **Вход** | **Структура** | **Выход** | **Индикатор выполнения** |
| 43 | Процесс набора ППС | Требования ОП, конкурс ППС | Отдел кадров, кафедры | Договор (трудовое соглашение), приказ | штат квалифицированных ППС (лицензионные требования) |
| 44 | Контроль, мониторинг и оценка деятельности ППС | Требования ОП, квалификац. хар-ки | Кафедры, ОК, ОКО, УО | Рейтинг ППС.Анкетирование «Преподаватель глазами студента» | Оценка деятельности, ЛН |
| 45 | Повышение квалификации ППС | Требования ОП ГОС ВПО | Кафедры, ОНиПК | Участие в семинарах по повышению квалификации, стажировки | Сертификат. Анкетирование ППС |
| 46 | Обеспечение условий, стимули-рования и поддержки для ППС | Требования ОП и ППС | Ректорат, ОКО | Обеспечение МТБ, производственных условий, стимулирований | Анкетирование ППС |
| 47 | Обеспечение условий ППС для НИ деятельности | Требования ОП и ППС | Ректорат, ОН | Центры НИ/НИИ, финансирование проектов | Научные проекты, отчеты по науке. Анкетирование ППС |

**4.Процессы обеспечения учебно-образовательными ресурсами (ВП)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Процессы** | **Вход** | **Структура** | **Выход** | **Индикатор выполнения** |
| 48 | Учебно-методические и ресурсы | Требования ОП | Кафедры, УО, деканаты/институты | УММ | Оценка деятельности. 100% обеспечение ММ ОП |
| 49 | Научно-исследовательские ресурсы | Требования ОП | Кафедры, УО, ОН, деканаты/институт | ППС | Оценка деятельности. Наличие научной литературы, периодических изданий |
| 50 | Формирование контента ОП (*РП,УМКД, силлабусы)* | Требования ОП | Кафедры, УО, деканаты/институты | РП,УМКД, силлабусы | Оценка деятельности. 100 % обеспечение УМКД |
| 51 | Формирование библиотечно-информационных ресурсов | Требования ОП | Кафедры, УО, библиотека | Учебная литература | Оценка деятельности. 100% обеспечение учебниками дисциплин ОП |
| 52 | Формирование электронных образовательных ресурсов | Требования ОП | Кафедра, УО, деканаты, библиотека | ЭОР, электронные курсы | Оценка деятельности. 100% обеспечение учебных дисциплин ОП |
| 53 | Формирование информационных ресурсов (интернет, электронная библиотека, ИС AVN) | Требования ОП | ЦИТ, библиотека | Бесперебойная работа ИКТ, инструкции пользователям | Кол-во пользователей (логирование). Оценка деятельности |
| 54 | Обеспечение редакционно-издательской деятельности | Требования ОП, | РИО, типография «Текник» | План издания. Учебно-методические издания | Оценка деятельности. Выполнение плана изданий. |

1. **Процессы инфраструктуры и сервиса (ВП)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Процессы** | **Вход** | **Структура** | **Выход** | **Индикатор выполнения** |
| 55 | Материально-техническая база для образовательной и научной деятельности | Требования ОП, ГОС ВПО, Лицензионные | Ректор, Проректора, техотдел и отдел закупок | Адекватность МТБ результатам обуч, (ОП и дисцип.) научным исследованиям | Оценка МТБ для реализации ОП и исслед. проектов. Анкетирование ППС, студентов. |
| 56 | Обеспечение благоприятной среды для ППС и студентов | Требования ОП, ППС, студентов, аккредитации | Ректор. Проректор по АХД и др. проректора | Удовлетворенность МТБ, ИКТ, спорт средой, рабочей средой | Опросы ППС, студентов количество научных кружков, клубов, СКБ и т.д. |
| 57 | Обеспечение хозяйственной деятельности | Требования ППС, сотрудников, студентов, техперсонал | Проректор по АХД, техотдел, отдел закупок | Удовлетворенность хозяйственной деятельностью | Опросы ППС, сотрудников, студентов, (Отчеты, сметы, инвентаризация) |
| 58 | Управление закупками | План/смета потребностей ППС сотрудников, техперсонала | Ректор, Проректор по АХД, отдел закупок | Удовлетворенность закупками (ценовая политика) | Кол-во закупок и сумма затрат, качество поставок |
| 59 | Обеспечение и поддержка информа- ционно-коммуникационных тех-нологий (Wi-Fi, интернет, ИС AVN) | Потребности ППС, студентов, сотрудников (скорость, доступ, защита, обновление) | Ректор, Проректор по АХД, ЦИТ, ОИТ, ТОК | Удовлетворенность обеспечением и поддержкой ИКТ | Опросы стейкхолдеров |
| 60 | Обеспечение условий проживания в общежитиях для студентов, с учетом мобильности | Требования студентов, санитарно-гигиенические нормативы | Проректор по АХД  Коменданты общежитий | Удовлетворенность студентов по обеспечению условий проживания в общежитиях | Опросы студентов |
| 61 | Обеспечение условий для прожива-ния ППС (мобильность, стажировки) | Требования ППС  (условия проекта) | Проректор по АХД  Коменданты общежитий | Удовлетворенность проживанием ППС в рамках мобильности | Опросы ППС |
| 62 | Создание жилищных условий для иностранных ППС | Требования ППС  НПА | Проректор по АХД, МО, коменданты общежития | Удовлетворенность иностранных ППС жилищными условиями | Опросы (анкеты) ППС. Отзывы |
| 63 | Обеспечение условий общественного питания | Требования стейкхолдеров и соответствие санитарно-гигиеническим нормам | Проректор по ХЧ  Администрация | Удовлетворенность условиями общественного питания | Опросы ППС, сотрудников, студентов по обеспечению условий общественного питания |
| 64 | Обеспечение безопасности жизнедеятельности | Удовлетворение стейкхолдеров, соответствие требованиям закона КР | Проректор по ХЧ  Администрация | Удовлетворенность обеспечением безопасности | Опросы по обеспечению безопасности жизнедеятельности.  Акты соответствия служб |
| 65 | Обеспечение охраны труда и здоровья | Удовлетворение стейкхолдеров, профилактика со стороны Минздрава и вуза. З-н «Об охране труда» | Проректор по ХЧ  Администрация | Удовлетворенность обеспечением охраны здоровья и проведением профилактических мероприятий | Опросы по обеспечению охраны здоровья  Акт соответствия |

**Приложение 3**

**Внутренний аудит вспомогательных процессов**

**(отделы, департаменты, службы, центры, деканаты)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Опросный лист | Результаты опроса |
| 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? |  |
| 6.1 | Документы необходимые для планирования работ:   * План работ; * Стратегия развития подразделения; * Номенклатуры дел; * Отчеты о работе; * План повышения квалификации. |  |
| 6.2 | Организационные документы:   * Положение о подразделении; * Организационная структура; * Номенклатура дел; * Матрица ответственности; * Показатели качества деятельности подразделения; * Должностные инструкции; * Документированные процедуры, информационные   карты, инструкции для качественного выполнения процессов (работ) |  |
| 7 | Каким образом ведутся записи (протоколы):   * Протоколы заседаний/собраний/совещаний; * Акты обследования (самообследования); * Результаты анкетирования (опрос) сотрудников; * 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: правила по ТБ; рабочие инструкции. |  |
| 26 | Выполняются ли требования? Физические факторы: шум; температура; освещенность; гигиенические условия |  |
| 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:   * удовлетворенности потребителей? - 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 4**

**Направления системы управления качеством работы кафедры**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направление** | **Содержание направления работы кафедры** | **Процессы** | **Вопросы для рассмотрения и оценки качества работы кафедры** |
| 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 планах преподавателей вопросов управления качеством. * Отражение в стратегии развития вопросов управления качеством (по видам деятельности) | №2.Стратегическое планирование  №32.Организация и поддержка учебного процесса по КТО  №7.Обеспечение и улучшение качества образования | 1.Стратегии развития кафедры и ее реализация. Индикаторы выполнения  2.Перечень реализуемых направлений и специальностей  3.Планы работ кафедры по всем видам деятельности с учетом качества  4.План заседаний кафедры  5. ИП ППС (план работы ППС, оформление) |
| 2 | Документирование системы управления качеством | * Пополнение пакета всех необходимых нормативных документов, определяющих направления работы кафедры (по всем видам деятельности и уровням ВПО) | №32.Организация и поддержка учебного процесса по КТО  №41.Организация и выдача документов об образовании | 1. Наличие лицензий, сертификатов, ГОС ВПО, НПА (внешние и локальные)  2. Нормативные документы по организации учебного процесса (положения, инструкции и т.д – предоставляемые учебным отделом) |
| * Состояние и организация документационного управления образовательной деятельности (номенклатура дел, учебные планы, графики, календари, расписание, протоколы заседаний, расчеты нагрузки, и т.д.) | 3. Наличие установленной номенклатуры дел кафедры и контроль за ее оформлением и реализацией.  4. Наличие Учебных планов, ООП, УМКД (РП, силлабусы), графика учебного процесса, академического календаря и расписания занятий ППС, расчет и распределение 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. | 29. Формирование, корректировка пересмотр целей и результатов обучения образовательных программ | 5. Нормативные документы по качеству (предоставляемые отделом качества образования).  6.Наличие документов по оценке качества ООП с участием заинтересованных сторон (анкеты, протоколы отраслевых советов и т.д.).  7.Цели, результаты обучения по ОП (сформированы с учетом заинтересованных сторон)  8.Наличие квалификационной модели выпускника  9. Договора, соглашения с представителями производства и вузами-партнерами  10. Наличие документов по взаимодействию со стейкхолдерами. Участие в работе отраслевых советов (копии протоколов).  11.Рассмотрение вопросов по качеству на заседании кафедры, протоколы  12. Годовые отчеты кафедры, согласно планам работ |
| * 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. * Документирование требований стейкхолдеров | №7.Обеспечение и улучшение качества образования |
| * Должностные инструк­ции ППС и сотрудников с позиции обеспечения качества | 13.Наличие должностных инструкций ППС и УВП с учетом качества работы |
| * Документирование совместных образовательных программ | 14.Наличе СОП, их документирование. |
| 3 | Маркетинго  вые исследования | * Профориентационная и презентационная работа | №16.Организация профориентационной деятельности | 1.Профориентационная работа, наличие рекламных материалов и т.д. |
| * Трудоустройство выпускников | №26.Взаимодействие с выпускниками и их трудоустройство | 2.Мониторинг трудоустройства выпускников: %трудоустроенных, продолжили обучение, % выпуска по отношению к поступившим |
| * Анализ потребностей в специалистах на рынке труда * Анализ имиджа выпускников у работодателей * Анализ проблем карьерного роста выпускников, с целью улучшения образовательного процесса | №28.Выявление потребностей стейкхолдеров  №40.Взаимодействие бизнес-сообществ, выпускников и других заинтересованных сторон | 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 |
| * Анализ востребованных/актуальных научных исследований в соответствующей отрасли или области наук | №8.Организация маркетинговых исследований | 6. Периодичность проведение анализа востребованных научных исследований в соответствующей отрасли или области наук |
| * Использование инструментов бенчмаркинга для сравнительного анализа ОП по определению уровня качества | 7.Сравнительный анализ (поиск) ОП по определению их уровня качества  8.Наличие сайта и его обновление |
| * Информирование общественности о своей деятельности (миссия, образовательные цели, результаты обучения, перспективы трудоустройства и т.д.) посредством сайта, СМИ | №9.Информирование местного сообщества и общественности | 9.Информирование общественности о своей деятельности  10.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 | №32.Организация и поддержка учебного процесса по КТО | 1. Количественный и качественный состав ППС и их соответствие лицензионным требованиям, критерии набора ППС (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. Выполнения ИП ППС |
| * Повышение квалификации (по базовому образованию, профилизации кафедры, педагогической деятельности и курса «IT в образовании») | №45.Повышение квалификации ППС | 4. Организация повышения квалификации ППС. Портфолио ППС и УВП. Периодичность прохождения повышения квалификации. Наличие сертификатов. План повышения квалификации ППС и УВП. |
| * Доля ППС с ученой степенью по образовательным программам (качественный и количественный состав, наличие трудовой книжки) * Формирование УВП и эффективность участия в учебном процессе | №43.Процесс набора ППС  №44.Контроль, мониторинг и оценка деятельности ППС | 5. Правила приема ППС и УВП. Требования к квалификациям ППС и УВП. Выполнение лицензионных требований.  6. График работы ППС и УВП кафедры, расписание занятий, отработок, консультаций. Контроль и результаты проверки соблюдения графика работы и расписания |
| * Академическая мобильность ППС | №25.Обеспечение академической мобильности преподавателей и студентов | 7. Стажировки, мобильность ППС.  8. Наличие совместителей-работодателей, гостевых преподавателей. |
| 5 | Организация учебного процесса. Учебно-методичес  кое обеспечение образовательного процесса | * Обеспечение программ бакалавриата * Обеспечение программ магистратуры (аспирантуры) * Реализация учебных планов образовательных программ | №20,21,(23)Обеспечение/запуск программ бакалавриата/ магистратуры/(аспирантуры)  №30.Реализация учебных планов образовательных программ | 1. Количество ООП по уровням, наличие УП с учетом профилей/программ. УП заочного обучения, по ускоренной программе  2.Контингент студентов по уровням и формам обучения. Успеваемость и посещаемость студентов. Наличие иностранных студентов. |
| * Организация самостоятельной работы студентов (для очного и заочного обучения – ДОТ) | №32.1.Организация самостоятельной работы студентов по формам обучения | 3.Организация СРС для студентов по дисциплинам (в том числе для заочного обучения) |
| * Организация практик | №34.Организация практик | 4. Организация и проведение практик. База практик. Договора |
| * Организация работы ГАК (ГЭ, проверка на заимствование ВКР и их защита) * Организация курсовых работ (проектов) | №39.Организация государственной аттестации выпускников  №38. Организация курсовых и выпускных квалификационных работ | 5.Организация и проведение ГАК. Проверка работ в системе Антиплагиат. Отчеты ГАК.  6. Организация КР и ВКР. |
| * Закрепление дисциплин за кафедрой, их методическая оснащенность (карта методической оснащенности) * Совершенствование программ учебных дисциплин и УМК (на ежегодной основе) * Система оценивания уровня знаний студентов * Разработка учебных пособий, создание электронной библиотеки * Обмен опытом работы преподавателей, проведение научно-методических семинаров по применению современных образовательных технологий | №33.Использование технологий обучения / дидактики  №37.Оценивание уровня знаний студентов  №48.Учебно-методические и ресурсы  №50.Формирование контента ОП (*РП, УМКД, силлабусы)* | 7.Учебно-методическая оснащенность дисциплин (карта методической оснащенности). Размещение на образовательном портале УМК дисциплин.  8.Мониторинг и ежегодная оценка содержания дисциплин с учетом последних достижений науки и технологий (протоколы, методсовета, заседаний кафедр и т.д.)  9. Разработка учебных пособий, методических материалов, ЭОР  10.Обмен опытом по применению современных образовательных технологий.  11.Применение инновационных, учебно-методических ресурсов, педагогических методов, форм и технологий с целью повышения качества образования |
| * Книгообеспеченность | №51.Формирование библиотечно-информационных ресурсов | 12. Книгообеспеченность и наличие в библиотеке (форма 5) |
| * Применение ДОТ, наличие ЭОР, работа на образовательном портале | №52.Формирование электронных образовательных ресурсов | 13.Организация заочного обучения с ДОТ. Работа ППС на образовательном портале. |
| * Методы преподавания и оценки знаний студентов | №33.Использование технологий обучения / дидактики  №37.Оценивание уровня знаний студентов | 14.Методы преподавания и оценивания знаний студентов, достижение результатов обучения. Реализация модульно-рейтинговой системы оценки знаний студентов. |
| * Материально-техническая оснащенность кабинетов и лабораторий. Площади помещений, количество компьютеров. Паспорта лабораторий, компьютерных классов, учебных кабинетов. | №55.Материально-техническая база для образовательной и научной деятельности | 15.Материально-техническая база ОП, оснащенность аудиторий по дисциплинам ОП, в соответствии с ГОС ВПО/СПО (форма 6). Паспорта лабораторий. |
| * Реализация совместных образовательных программ (наличие РП, УММ, ЭОР в рамках схемы 2+2, 1+1) | №22.Обеспечение/запуск совместных образовательных программ | 16. Организация учебного процесса по СОП. |
| * Реализация дополнительного образования | №24.Обеспечение программ дополнительного образования | 17. Наличие программ дополнительного профессионального образования, реализуемых через ОНиПК или краткосрочные курсы |
| * Академическая мобильность студентов кафедры | №25. Обеспечение академической мобильности ППС и студентов | 18. Организация академической мобильности студентов |
| * Обеспечение академической поддержки студентов | №36. Обеспечение академической поддержки студентов | 19.Организация академической поддержки студентов. Работа академических советников. |
| 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 | №11.Формирование и реализация научных исследований и инновационной деятельности  №49. Научно-исследовательские ресурсы | 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. |
| * Организация научно-исследовательской работы студентов | №35.Организация НИРС | 5. Организация НИРС |
| * Международное сотрудничество * Научные исследования с вузами-партнерами | №12. Взаимодействие с партнерами на национальном и международном уровне | 6. Международное сотрудничество с вузами стран ближнего и дальнего зарубежья  7.Анализ восстребованных/актуальных научных исследований с вузами-партнерами |
| * Наличие аспирантуры, докторантуры, PhD докторантуры | №23. Обеспечение/запуск программ аспирантуры и докторантуры (phD) | 8. Подготовка научных кадров. Работа с аспирантами |
| * Условия для научно-исследовательской деятельности ППС | №47. Обеспечение условий ППС для научно-исследовательской деятельности | 9. Наличие научных лабораторий и условий для научной деятельности ППС |
| 7 | Внеучебная и воспитатель  ная работа со студентами | * Проведение олимпиад, конкурсов, конференций * Организация воспитательной работы. * Совершенствование воспитательной работы со студентами в плане формирования социально-личностных значимых качеств личности (мягкие навыки –Soft skils). * Участие студенческого самоуправления в системе качества образования | №13. Организация и обеспечение воспитательной и внеурочной работы | 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 |
| * Работа в общежитии | №60. Обеспечение условий проживания в общежитиях для студентов, с учетом мобильности (иностранные студенты) | 7. Организация работы со студентами в общежитии |
| 8 | Система внутреннего аудита реализации системы управления качеством | Самооценка реализации ОП:   * Оценка деятельности сотрудников по реализации системы управления качеством * Оценка качества работы преподавателей (рейтинг) | №7.Обеспечение и улучшение качества образования  №42.Контроль, мониторинг, оценка и улучшение учебного процесса | 1.Наличие ответственных по качеству.  2.Участие ППС в обеспечении качества образования (анкеты).  3.Рейтинг ППС и учебных структур |
| * Оценка соответствия образовательных программ требованиям ГОС, заказчиков, обучающихся | №31.Мониторинг, анализ, оценка и корректировка учебных планов | 4. Контроль за качеством преподавания дисциплин. Результаты проверки качества преподавательской деятельности. Взаимопосещение. |
| * Оценка методических, организационных и технических условий реализации образовательных программ | №30.Реализация учебных планов образовательных программ | 5. Проведение самооценки ОП (критерии для проведения самооценки на программном уровне) |
| * Оценка качества усвоения студентами основной образовательной программы (рейтинг) | №37.Оценивание уровня знаний студентов | 6. Оценка качества освоения образовательной программы. ЛАЗ  7. Мониторинг остаточных знаний студентов  8.Периодическая оценка ожиданий, потребностей и удовлетворенности студентов и работодателей в целях совершенствования образовательной программы. Их анализ, обсуждение.  9. 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 5**

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

по корпусам

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

**Приложение 6**

**Несоответствия и рекомендации по отделам, департаментам и службам**

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

(*образец)* **Приложение 7**

**Отчет по аудиту учебных структурных подразделений\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направление** | **Содержание направления** | **Процессы\*** | **Соответствие/**  **Несоответствие,**  **(оценка процесса)** | **Вопросы для проверки** | **Рекомендации, замечания** |
| 1 | Планирование качества  Оценка\_\_\_\_\_ | * 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 планах преподавателей вопросов управления качеством. * Отражение в стратегии развития вопросов управления качеством (по видам деятельности) | №2.Стратегическое планирование | ………..  (оценка\_\_\_\_\_\_\_) | 1.Стратегии развития кафедры и ее реализация. Индикаторы выполнения  2.Перечень реализуемых направлений и специальностей  3.Планы работ кафедры по всем видам деятельности с учетом качества  4.План заседаний кафедры  5. ИП ППС (план работы ППС) |  |
| №32.Организация и поддержка учебного процесса по КТО | ………..  (оценка\_\_\_\_\_\_\_) |
| №7.Обеспечение и улучшение качества образования | ………..  (оценка\_\_\_\_\_\_\_) |
| 2 | ДСУ  Оценка\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |
|  |  |
| 3 | МИ  Оценка\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |
|  |  |
| 4 | КООП  Оценка\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |
|  |  |
| 5 | ОУП.УМООП  Оценка\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |
|  |  |
| 6 | НИД  Оценка\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |
|  |  |
| 7 | ВВР  Оценка\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |
|  |  |
| 8 | СВА  Оценка\_\_\_\_\_ |  |  |  |  |  |
|  |  |
| **Средняя оценка по кафедре**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |  |  |  |  |
| \* *процессы оцениваются от 0 до 5 баллов, определение их среднего значения позволят оценить каждое направление качества работы кафедры.* | | | | | | |

**Приложение 8**

**Отчет о внутренней оценки качества работы кафедры\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Направление** | **Содержание направления** | **Состояние вопроса на кафедре\*** | **Доказательная база\*\*** |
| 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 планах преподавателей вопросов управления качеством. * Отражение в стратегии развития вопросов управления качеством (по видам деятельности) |  |  |
| 2 | Документирование системы управления качеством | * Пополнение пакета всех необходимых нормативных документов (НПА), 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 |  |  |
| * Документирование требований стейкхолдеров |  |  |
| 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 востребованных/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 |  |  |
| 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, курса “IT в образовании”) |  |  |
| * Доля ППС с ученой степенью по образовательным программам (качественный и количественный состав, наличие трудовой книжки) * Формирование УВП и эффективность участия в учебном процессе |  |  |
| * Академическая мобильность ППС |  |  |
| 5 | Организация учебного процесса. Учебно-методичес  кое обеспечение образовательного процесса | * Обеспечение программ бакалавриата * Обеспечение программ магистратуры (аспирантуры) * Реализация учебных планов образовательных программ |  |  |
| * Организация самостоятельной работы студентов (для очного и заочного обучения – ДОТ) |  |  |
| * Организация практик |  |  |
| * Организация работы ГАК (ГЭ, проверка на заимствование ВКР и их защита) * Организация курсовых работ (проектов) |  |  |
| * Закрепление дисциплин за кафедрой, их методическая оснащенность (карта методической оснащенности) * Совершенствование программ учебных дисциплин и УМК (на ежегодной основе) * Система оценивания уровня знаний студентов * 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, работа на образовательном портале |  |  |
| * Материально-техническая оснащенность кабинетов и лабораторий. Площади помещений, количество компьютеров. Паспорта лабораторий, компьютерных классов, учебных кабинетов. |  |  |
| * Реализация совместных образовательных программ (наличие РП, УММ, ЭОР в рамках схемы 2+2, 1+1) |  |  |
| * Реализация дополнительного образования |  |  |
| * Академическая мобильность студентов кафедры |  |  |
| * Обеспечение академической поддержки 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 |  |  |
| * Условия для научно-исследовательской деятельности ППС |  |  |
| 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 социально-личностных значимых качеств личности (мягкое навыки –Soft skills). * Участие студенческого самоуправления в системе качества образования |  |  |
| * Работа в общежитии |  |  |
| 8 | Система внутреннего аудита реализации системы управления качеством | Самооценка реализации ОП:   * Оценка деятельности сотрудников по реализации системы управления качеством * Оценка качества работы преподавателей (рейтинг) |  |  |
| * Оценка соответствия образовательных программ требованиям ГОС, заказчиков, обучающихся |  |  |
| * Оценка методических, организационных и технических условий реализации образовательных программ |  |  |
| * Оценка качества усвоения студентами основной образовательной программы (рейтинг) |  |  |

\*- *дать краткую информацию о состояние рассматриваемого вопроса на кафедре;*

*\*\*- указать перечень подтверждающих документов, как доказательную базу к выполнению рассматриваемого вопроса качества работы кафедры*

**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 улуч-шению / 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 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***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 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***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 лучшению / развитию** | **График реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №12,25 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***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 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***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 | №28. Выявление потребностей стейкхолдеров |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***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 реализации мер** | **Приме**  **чание** |
| 1 | №29.Формирование, корректировка и пересмотр целей и результатов обучения образовательных программ |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***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 | №43. Процесс набора ППС (критерии приема ППС и УВП) |  |  |  |  |  |
| 2 | №44. Контроль, мониторинг и оценка деятельности ППС |  |  |  |  |  |
| 3 | №45. Повышение квалификации ППС (в том числе в области методов оценивания) |  |  |  |  |  |
| 4 | №46. Обеспечение условий, стимулирования и поддержки для ППС |  |  |  |  |  |
| 5 | №47.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 обеспечение 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 | Взаимодействие бизнес-сообществ, выпускников и других заинтересованных сторон |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***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 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |

***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 | Анкетирование (соцопрос) |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |