



Кыргызский государственный
технический университет
имени И. Раззакова

www.kstu.kg

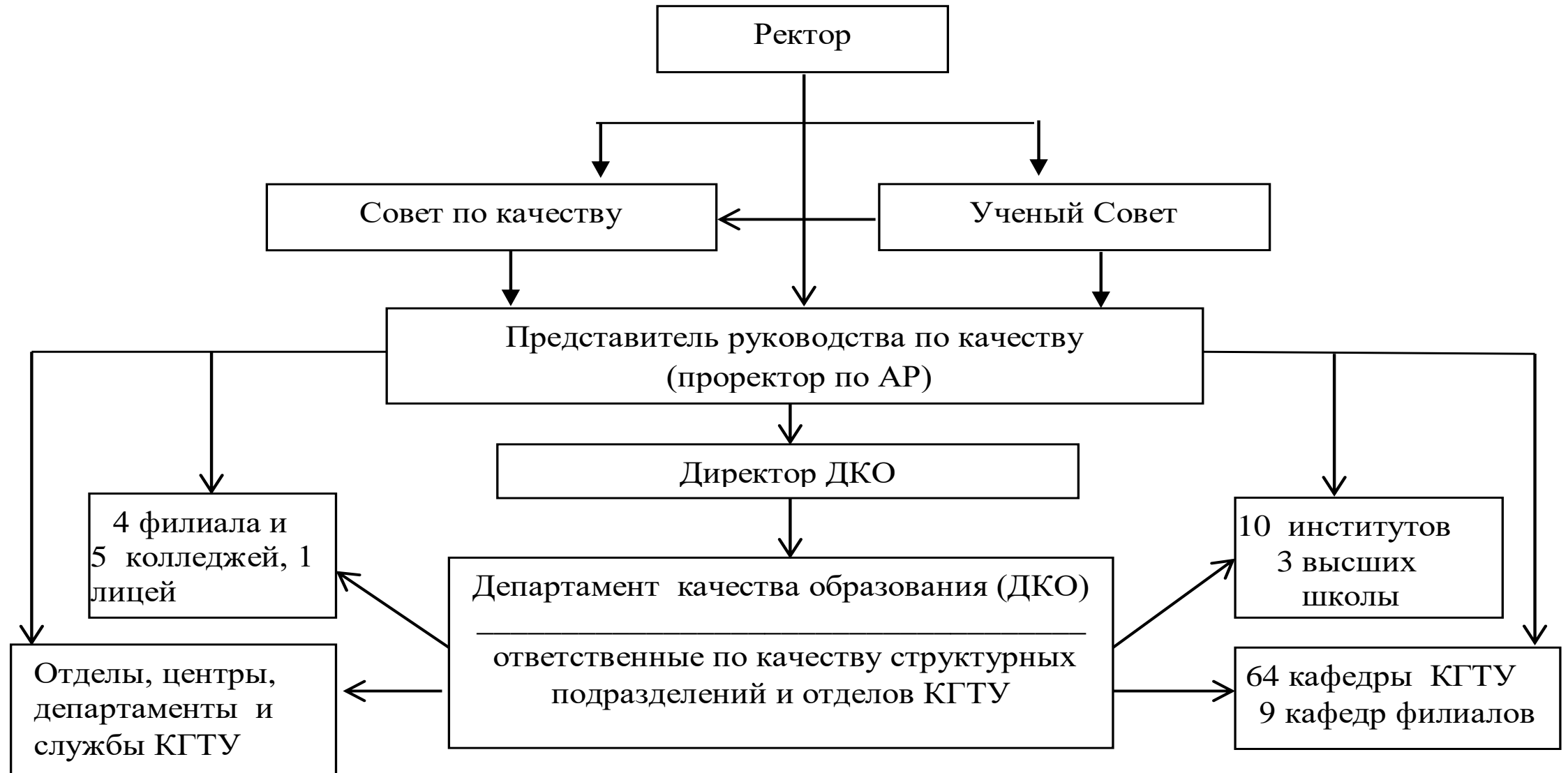
- **Миссия Университета** - совершенствование и развитие качественного технического образования, на основе достижений науки, техники, технологий и интеграции в мировое образовательное пространство, направленное на инновационное развитие Кыргызской Республики, посредством реализации конкурентоспособных образовательных программ в соответствии с потребностями рынка труда, общества, экономики и государства.

Система обеспечения качества
образования в КГТУ им. И.Раззакова

Документы

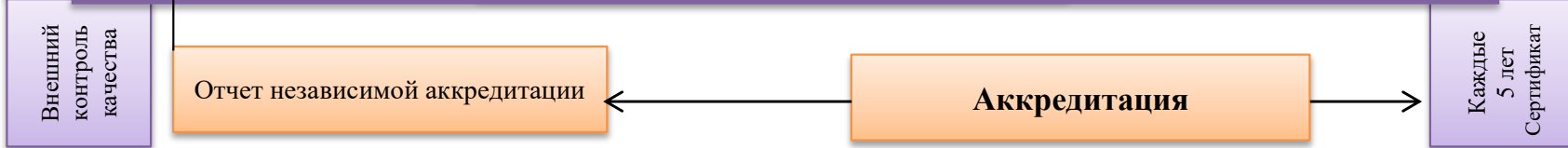
- Приказ №174 от 24.11.2022 г. «О составе Совета по качеству»
- Положение о Совете по качеству КГТУ им. И.Раззакова
- Положение об ответственных по качеству структурных подразделений и отделов КГТУ им. И.Раззакова
- Модель внутренней системы обеспечения качества КГТУ им. И.Раззакова
- Политика в области качества КГТУ им. И.Раззакова
- Руководство по качеству
- - Функциональная матрица процессов
- - Документирование процессов

Структура управления системой обеспечения качества КГТУ им. И. Раззакова



Модель системы обеспечения качества КГТУ им. И.Раззакова

Стратегическое планирования



АККРЕДИТАЦИЯ

← МЕЖДУНАРОДНАЯ

← НАЦИОНАЛЬНАЯ

ВНЕШНЯЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА

← ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ

← ПРОГРАММНАЯ

ВНУТРЕННЯЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

↓
ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ АУДИТ

↓
ПРОГРАММНЫЙ
АУДИТ

ВНУТРЕННЯЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЙ АУДИТ

ВНУТРЕННЯЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА РАБОТЫ
СПО, ЛИЦЕЯ,
ОТДЕЛОВ, СТРУКТУР,
СЛУЖБ

АУДИТ
С УЧЕТОМ РЕЙТИНГА ППС И УЧЕБНЫХ
ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ, ЕЖЕГОДНОГО
СМОТРА-СОБЕСЕДОВАНИЯ,
САМООЦЕНКИ ПРОГРАММ,
СОЦПРОСА ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ППС,
РАБОТОДАТЕЛЕЙ, ВПУСКНИКОВ

ПРОГРАММНЫЙ АУДИТ

КАЧЕСТВО ППС

КРІ ППС

КАЧЕСТВО РАБОТЫ КАФЕДРЫ

АУДИТ КАФЕДР

КАЧЕСТВО РАБОТЫ ИНСТИТУТОВ

АУДИТ
ИНСТИТУТОВ

**ВНУТРЕННЯЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ
КАФЕДРЫ
(АУДИТ)**

**САМООЦЕНКА ПРОГРАММ
(СИЛЬНЫЕ И СЛАБЫЕ СТОРОНЫ)**

ЛУЧШИЙ

НАДБАВКИ

ПРЕМИИ

НА ЕЖЕГОДНОЙ ОСНОВЕ

Внутренняя оценка качества работы кафедры

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

- Планирование качества
- Документирование системы управления качеством
- Маркетинговые исследования
- Кадровое обеспечение образовательного процесса
- Организация учебного процесса. Учебно-методическое обеспечение образовательного процесса
- Научно-исследовательская деятельность ППС
- Внеучебная и воспитательная работа со студентами
- Система внутреннего аудита реализации системы управления качеством

Направления системы управления качеством работы кафедры

№	Направление	Содержание направления	Вопросы для проверки
1	Планирование качества	<ul style="list-style-type: none"> • Разработка, обсуждение, утверждение и реализация плана обеспечения качества работы кафедры на текущий учебный год, отражающего деятельность структурного подразделения по управлению качеством (по видам работ) • Отражение в планах заседаний кафедры вопросов управления качеством. • Отражение в индивидуальных планах преподавателей вопросов управления качеством. • Отражение в стратегии развития вопросов управления качеством (по видам деятельности) 	<p>Стратегии развития кафедры и ее реализация</p> <p>Перечень реализуемых направлений и специальностей</p> <p>Планы работ кафедры по всем видам деятельности с учетом качества</p> <p>План заседаний кафедры</p> <p>Индивидуальный план ППС</p>
2	Документирование системы управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> • Пополнение пакета всех необходимых нормативных документов, определяющих направления работы кафедры (по всем видам деятельности и уровням ВПО) • Состояние и организация документационного управления образовательной деятельности (номенклатура дел, учебные планы, графики, календари, расписание, протоколы заседаний, расчеты нагрузки, и т.д.) • Анализ имеющихся локальных актов по управлению качеством, внесение в них корректив по мере необходимости. Например, ООП, УМК, положение по практике, положение о ВКР и др. • Систематизация нормативной и справочно-информационной документации, регламентирующей организацию управления системой качества на кафедре • Требования к студентам по освоению учебных дисциплин (в РП, курсах) • Критерии оценки уровня достижений по отдельным дисциплинам (в РП, курсах) • 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Наличие лицензий, сертификатов 2. Наличие установленной номенклатуры дел кафедры и контроль за ее оформлением и реализацией. 3. Наличие должностных инструкций ППС и УВП 4. ГОС ВПО/СПО, Учебные планы, ООП, УМК (РП, курсы)- их наличие 5. Цели, результаты обучения по ОП (сформированы с учетом заинтересованных сторон) 6. Наличие графика учебного процесса, академического календаря и расписания занятий ППС 7. Нормативные документы по организации учебного процесса (положения, инструкции и т.д – предоставляемые учебным отделом) 8. Оформление протокола заседаний кафедры 9. Годовые отчеты кафедры, согласно планам работ 10. Нормативные документы по качеству (предоставляемые отделом качества образования) 11. Наличие документов по оценке качества ООП с участием заинтересованных сторон (анкеты, протоколы отраслевых советов и т.д.). 11. Наличие квалификационной модели выпускника 12. Договора, соглашения с представителями производства и вузами-партнерами 13. Наличие СОП, их документирование

№	Направление	Содержание направления работы кафедры	Процессы	Вопросы для рассмотрения и оценки качества работы кафедры
1	Планирование качества	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<p>№2. Стратегическое планирование</p> <p>№32. Организация и поддержка учебного процесса по КТО</p> <p>№7. Обеспечение и улучшение качества образования</p>	<ol style="list-style-type: none"> Стратегии развития кафедры и ее реализация. Индикаторы выполнения Перечень реализуемых направлений и специальностей Планы работ кафедры по всем видам деятельности с учетом качества План заседаний кафедры ИП ППС (план работы ППС, оформление)
2	Документирование системы управления качеством	<ul style="list-style-type: none"> Пополнение пакета всех необходимых нормативных документов, определяющих направления работы кафедры (по всем видам деятельности и уровням ВПО) 	<p>№32. Организация и поддержка учебного процесса по КТО</p> <p>№41. Организация и выдача документов об образовании</p>	<ol style="list-style-type: none"> Наличие лицензий, сертификатов, ГОС ВПО, НПА (внешние и локальные) Нормативные документы по организации учебного процесса (положения, инструкции и т.д – предоставляемые учебным отделом)
		<ul style="list-style-type: none"> Состояние и организация документационного управления образовательной деятельности (номенклатура дел, учебные планы, графики, календари, расписание, протоколы заседаний, расчеты нагрузки, и т.д.) 		<ol style="list-style-type: none"> Наличие установленной номенклатуры дел кафедры и контроль за ее оформлением и реализацией. Наличие Учебных планов, ООП, УМКД (РП, силлабусы), графика учебного процесса, академического календаря и расписания занятий ППС, расчет и распределение нагрузки и т.д.
		<ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>№29. Формирование, корректировка пересмотр целей и результатов обучения образовательных программ</p>	<ol style="list-style-type: none"> Нормативные документы по качеству (предоставляемые отделом качества образования). Наличие документов по оценке качества ООП с участием заинтересованных сторон (анкеты, протоколы отраслевых советов и т.д.).
		<ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>№7. Обеспечение и улучшение качества образования</p>	<ol style="list-style-type: none"> Цели, результаты обучения по ОП (сформированы с учетом заинтересованных сторон) Наличие квалификационной модели выпускника Договора, соглашения с представителями производства и вузами-партнерами Наличие документов по взаимодействию со стейкхолдерами. Участие в работе отраслевых советов (копии протоколов). Рассмотрение вопросов по качеству на заседании кафедры, протоколы Годовые отчеты кафедры, согласно планам работ
		<ul style="list-style-type: none"> Должностные инструкции ППС и сотрудников с позиции обеспечения качества 		<ol style="list-style-type: none"> Наличие должностных инструкций ППС и УВП с учетом качества работы
		<ul style="list-style-type: none"> Документирование совместных образовательных программ 		<ol style="list-style-type: none"> Наличие СОП, их документирование.

Отчет по аудиту учебных структурных подразделений

№	Направление	Содержание направления	Процессы*	Соответствие/ Несоответствие, (оценка процесса)	Вопросы для проверки	Рекомендации, замечания
1	Планирование качества Оценка _____	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Внутренняя самооценка ОП

1. Критерии самооценки

1.1 Критерии для проведения самооценки на институциональном уровне (11)

1.2. Критерии для проведения самооценки на программном уровне (9)

- 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 партнерами (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	Примечание
1	Выявление потребностей стейкхолдеров					
2						
3						
...						

Критерий 2. Цели и результаты обучения образовательной программы

Образовательная программа должна иметь:

-задокументированные цели образовательной программы;

-задокументированные результаты обучения образовательной программы:

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

Результаты обучения должны формировать компетентностную модель выпускника, соответствующую 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	Примечание
1	Формирование, корректировка и пересмотр целей и результатов обучения образовательных программ					
2						
3						
...						

Критерий 3. Структура и содержание образовательной программы. Требования к абитуриентам / студентам.

Технологии обучения. Академическая поддержка студенту

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 наличии 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	Примечание
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 (<i>РП, УМКД, syllabus</i>)					
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					

Соцопрос (анкетирование)

- **Анкеты:**

- по удовлетворению ОП работодателей;
- по удовлетворению ОП выпускников;
- по удовлетворению студентов качеством обучения;
- степень удовлетворенности студентов организацией содержанием практики;
- по трудоустройству выпускников.

Анкетирование проводит кафедра - ежегодно

- **Анкеты:**

- по удовлетворенности ППС деятельностью вуза;
- «Преподаватель глазами студентов»;
- по удовлетворенности студентов организацией внеучебного времени и качеством питания в вузе;
- по удовлетворенности студентов условиями проживания в общежитиях;
- по удовлетворенности ректората вуза работой проректоров и руководителей отделов, подразделений, служб (*на стадии разработки*).

Анкетирование проводит ДКО совместно с институтами - ежегодно

Понятие процесса (бизнес-процесса)

В менеджменте качества

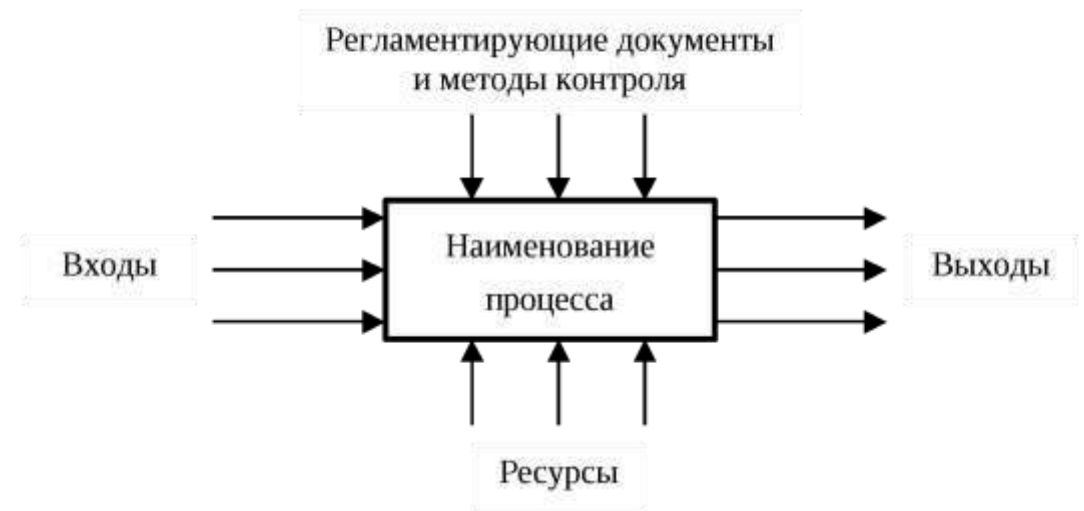
Под процессом - понимается некоторая последовательность взаимосвязанных или взаимодействующих действий (работ, операций), целью которой является преобразование «входов» процесса в его «выходы» для достижения некоторого результата, как правило – создания некоторой продукции или оказания некоторой услуги для потребителей

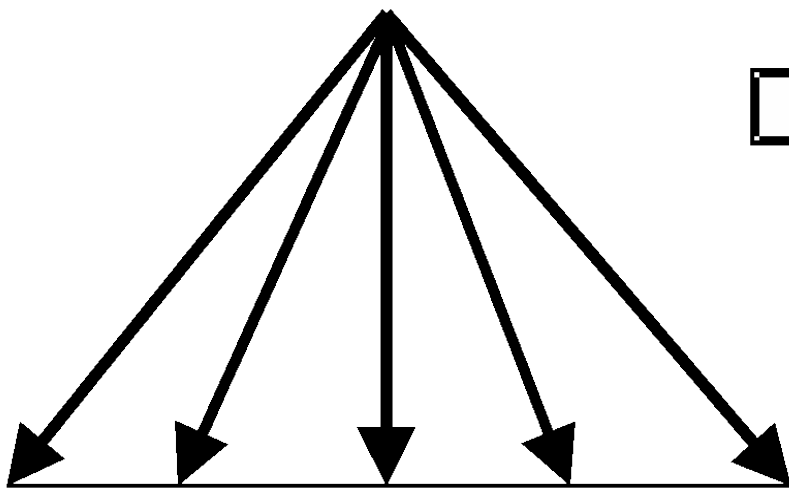
Любая организация, в том числе и вуз (институт) – это совокупность процессов, на входе которых присутствуют требования, нужды или ожидания потребителей, как внешних, так и внутренних. Например: все выходы процессов поставщиков (кафедры) – это входы в процессы институтов/учебного управления.

Для обеспечения целей процесса его необходимо контролировать и им необходимо управлять.

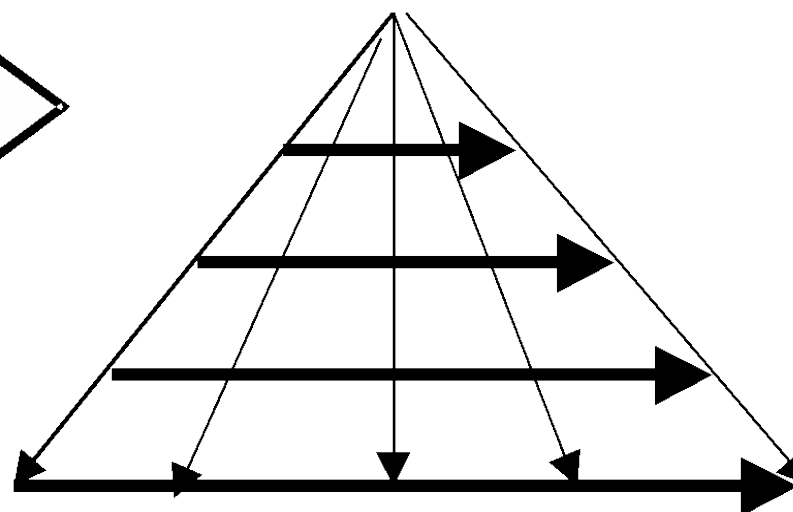
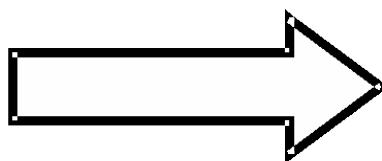
Менеджмент процессов обычно включает:

- проектирование процессов,
- управление процессами,
- улучшение процессов.





**Линейная функциональная
структура управления**



**Процессно-ориентированная
структура управления**

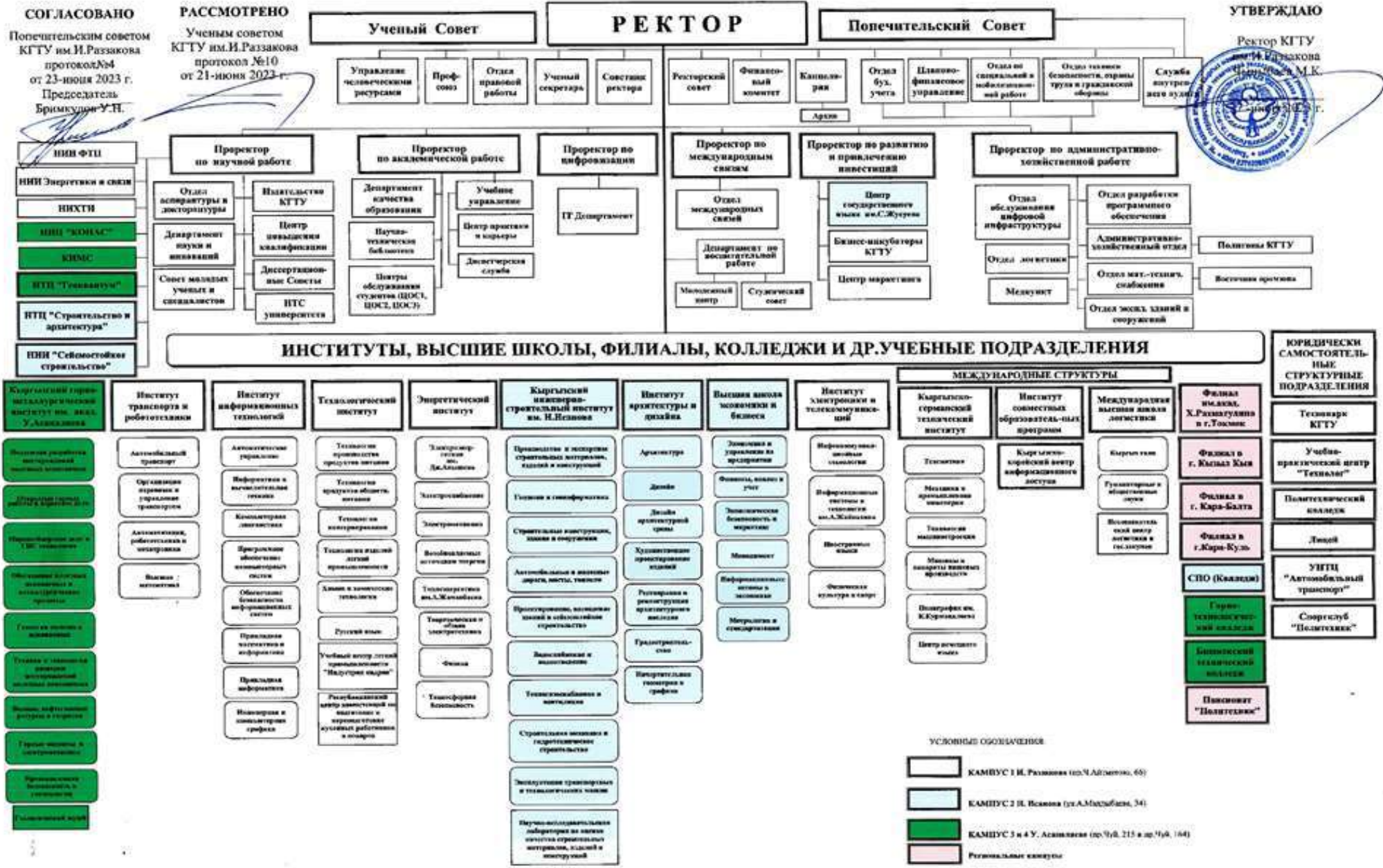
Организация должна

- определить процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение во всей организации (основные, производственные, вспомогательные);
- четко подчинить каждый процесс ответственному за него лицу – владельцу или менеджеру процесса;
- определить последовательность и взаимодействие этих процессов;
- определить критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности как при осуществлении, так и управлении этими процессами;
- обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга;
- осуществлять мониторинг, измерение и анализ эти процессов;
- принимать меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов;
- в случае необходимости, провести их радикальную перестройку – «реинжиниринг процессов» (Business Process Reengineering);
- переориентировать все важные системы управления: финансовую, кадровую системы, систему снабжения и др. на поддержку процессов

СОГЛАСОВАНО
Попечительским советом
КГТУ им.И.Раззакова
протокол №4
от 23-июня 2023 г.
Председатель
Бримкулов У.Н.

РАССМОТРЕНО
Ученым советом
КГТУ им.И.Раззакова
протокол №10
от 21-июня 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ
Ректор КГТУ
им.И.Раззакова
М.К.
[Подпись]
[Печать]



Процессы обеспечения качества

1.1. Институциональные процессы		Владелец процесса
1	Миссия, видение, цели и задачи	Ректор
2	Стратегическое планирование	Ректор
3	Администрирование и управление человеческими ресурсами	Ректор
4	Администрирование и управление финансовыми ресурсами	Ректор
5	Администрирование и управление инфраструктурой	Ректор
6	Администрирование и управление процессами	Ректор
7	Обеспечение и улучшение качества образования (политика качества)	Ректор
8	Организация маркетинговых исследований	Проректор по АР
9	Информирование местного сообщества и общественности	Ректор
10	Организация деятельности образовательной и культурной среды	Проректор по АР
11	Формирование и реализация научных исследований и инновационной деятельности	Проректор по науке
12	Взаимодействие с партнерами на национальном и международном уровне	Проректор по МС
13	Организация и обеспечение воспитательной и внеурочной работы	Директор ДВР
14	Организация социальной поддержки работников и студентов	Ректор
15	Обеспечение довузовской подготовки	Проректор по АР
16	Организация профориентационной деятельности	Проректор по АР
17	Прием и отбор (верификации) абитуриентов	Ректор
18	Обеспечение программ среднего профессионального обучения	Директор ПК
19	Обеспечение программ среднего общего образования	Директор лицея
20	Обеспечение программ бакалавриата	Проректор по АР
21	Обеспечение программ магистратуры	Проректор по АР
22	Обеспечение совместных образовательных программ	Проректор по АР
23	Обеспечение программ докторантуры (phD)	Проректор по науке
24	Обеспечение программ дополнительного образования	Проректор по АР
25	Обеспечение академической мобильности преподавателей и студентов	Проректор по АР, Проректор по МС
26	Взаимодействие с выпускниками и их трудоустройство	Зав.кафедрой/Руководитель ОП
27	Внутренний аудит, самооценка вуза и структурных подразделений	Ректор

1.2. Процессы обеспечения образовательных программ /учебного процесса		
28	Выявление потребностей стейкхолдеров	Руководитель ОП
29	Формирование, корректировка и пересмотр целей и результатов обучения образовательных программ	Руководитель ОП
30	Реализации учебных планов образовательных программ	Проректор по АР
31	Мониторинг, анализ, оценка и корректировка учебных планов	Проректор по АР
32	Организация и поддержка учебного процесса по КТО	Проректор по АР
33	Взаимодействие бизнес-сообществ, выпускников и других заинтересованных сторон	Руководитель ОП
34	Использование технологий обучения / дидактики	Проректор по АР
35	Организация практик	Проректор по АР
36	Организация НИРС	Проректор по науке
37	Обеспечение академической поддержки студентов	Проректор по АР
38	Оценивание уровня знаний студентов	Проректор по АР
39	Организация курсовых и выпускных квалифицированных работ	Проректор по АР
40	Организация государственной аттестации выпускников	Проректор по АР
41	Организация и выдача документов об образовании	Проректор по АР
42	Контроль, мониторинг, оценка и улучшение учебного процесса	Проректор по АР

1.3. Процессы по формированию ППС		
43	Процесс набора ППС <i>(в соответствии требованиями ОП)</i>	Проректор по АР
44	Контроль, мониторинг и оценка деятельности ППС	Проректор по АР
45	Повышение квалификации ППС	Проректор по АР
46	Обеспечение условий, стимулирования и поддержки для ППС	Ректор
47	Обеспечение условий ППС для научно-исследовательской деятельности	Проректор по науке
1.4. Процессы обеспечения учебно-образовательными ресурсами		
48	Учебно-методические ресурсы	Проректор по АР
49	Научно-исследовательские ресурсы	Проректор по науке
50	Формирование контента ОП <i>(РП, УМКД, ссиллабусы)</i>	Проректор по АР
51	Формирование библиотечно-информационных ресурсов	Проректор по АР
52	Формирование электронных образовательных ресурсов	Проректор по АР
53	Формирование информационных ресурсов (интернет, электронная библиотека, ИС AVN)	Проректор по АР
54	Обеспечение редакционно-издательской деятельности	Проректор по АР

1.5. Процессы инфраструктуры и сервиса		
55	Материально-техническая база для образовательной и научной деятельности	Проректор по АХР
56	Обеспечение благоприятной среды для ППС и студентов	Проректор по АХР
57	Обеспечение хозяйственной деятельности	Проректор по АХР
58	Управление закупками	Проректор по АХР
59	Обеспечение и поддержка информационно-коммуникационных технологий (Wi-Fi, интернет, ИС AVN)	Проректор по АХР
60	Обеспечение условий проживания в общежитиях для студентов	Проректор по АХР
61	Обеспечение условий для проживания ППС в рамках мобильности	Проректор по АХР
62	Создание жилищных условий для иностранных ППС	Проректор по АХР
63	Обеспечение условий общественного питания	Проректор по АХР
64	Обеспечение безопасности жизнедеятельности	Проректор по АХР
65	Обеспечение охраны здоровья	Проректор по АХР

Процессы обеспечения образовательных программ и учебного процесса

№ 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, корректировка 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, УМК
31	Мониторинг, анализ, оценка и корректировка учебных планов	Контент (УП, РП, УМК), ОП учебных планов	Выпускающие кафедры, ОКО, УО	Меры улучшения	Оценка качества УП. Утверждение УП (УМС, УС)
32	Организация и поддержка учебного процесса по КТО	ГОС ВПО, руко-водство по ECTS, НПА	Проректор по УР, УО, учебные структуры	Учебный процесс	Отчет по итогам семестра(года)
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	Проект научный. 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 соответствующих структур, условия для студентов
37	Оценивание уровня знаний студентов	Результаты обучения ОП	ППС	Адекватные методы оценивания результатов обучения дисциплины	Политика оценки уровня знаний студента
38	Организация курсовых и выпускных квалифицированных работ	Требования и результаты обучения ОП	все кафедры, ППС	Формирование результатов обучения по дисциплине/ОП. Актуальность тематики	Защита работ
39	Организация государственной аттестации выпускников	Набор результатов обучения	Все кафедры, УМО	Оценка результатам обучения	Присвоение академической степени
40	Взаимодействие бизнес-сообществ, выпускников и других заинтересованных сторон	Результаты обучения ОП, требования и запрос бизнес-сообществ, выпускников и др.	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	Диплом	% 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 улучшения или план улучшения

4.2.1. Описание процессов на институциональном уровне

3. Администрирование и управление человеческими ресурсами

Отдел качества образования

1. Мониторинг, аудит управления человеческими ресурсами
2. Мониторинг документации по администрированию и управления человеческими ресурсами. Соблюдение НПА
3. Разработка критериев оценки деятельности ППС, УВП, сотрудников, АУП

Ректор- владелец процесса

1. Согласование и подписание заявлений, договоров с ППС, УВП, сотрудниками
2. Подписание приказов на трудоустройство в КГТУ.
3. Согласование и подписание рапортов и приказов на поощрения, награды, соцподдержку, ПК, стажировки и т.д. ППС, УВП, сотрудников.
4. Утверждение НПД по приему на работу, внутреннего распорядка дня, штатного расписания и др. документов по управлению ресурсами.
5. Взаимодействие и прием ППС, сотрудниками по личным вопросам. Доступность и открытость.
6. Мониторинг качества работ ППС, УВП, сотрудников. Выполнение НПА

Ректорат (проректора, руководители)

1. Согласование кандидатов на вакантные должности в курируемых структурах. Соблюдение ТЗ КР, правила приема, КД, ПВРД, трудовой дисциплины.
2. Подбор квалифицированных специалистов

Институты

1. Согласование кандидатур на вакантные должности ППС кафедр, сотрудников деканата.
2. Контроль качества педагогической деятельности ППС и работы УВП.
3. Рассмотрение не стандартных ситуаций и проблем по трудоустройству, нарушения трудовой дисциплины, внутреннего распорядка

Профессорско-преподавательский состав

1. Участие в конкурсе на вакантную должность ППС. Подготовка соответствующих документов.
2. Подоча заявления и документов на трудоустройство в КГТУ. Договор-контракт. ИП
3. Проведение занятий на качественном уровне согласно ИП.
4. Повышение своей квалификации (1-3 года).
5. Научная деятельность, НИРС.
6. Применение инновационных технологий в педагогической деятельности.
7. Выполнение ИП ППС. Право на отпуск, поощрения, премии. Рейтинг ППС

Руководитель по качеству

1. Контроль политики качества по управлению человеческими ресурсами. Соблюдение требований ГОС ВПО, лицензионных нормативов.

Учебный отдел

1. Согласование/подписание кандидатур на должности ППС и УВП кафедр
2. Контроль соблюдения кафедрами лицензионных требований и ГОС ВПО к ППС и УВП. Участие в аудите.
3. Контроль обеспечения учебно-педагогической нагрузки ППС согласно Норм времени. Согласование рапортов на изменение ШР и п/ф.
4. Контроль осуществления методической работы ППС и выполнение их ИП
5. Планирование, формирование и подготовка к утверждению штатного расписания ППС КГТУ по структурным подразделениям. Контроль выполнения нагрузки ППС
6. Оформление почасового фонда ППС и сотрудников для бухгалтерии

Кафедры . Руководитель ОП (зав.кафедрой)

1. Подбор и привлечение педагогических кадров по соответствующим образовательным программам. Наличие базового образования, квалификации и компетенций по соответствующему направлению/дисциплины/области наук.
2. Контроль качества педагогической деятельности ППС, УВП. Взаимопосещение
3. Обеспечение штатных ППС соответствующей учебной нагрузкой.
4. Соблюдение лицензионных и аккредитационных требований, ГОС ВПО к преподавательскому и учебно-вспомогательному составу.
5. Формирование/планирование мероприятий по повышению квалификации, обучению инновационным методам и технологиям, стажировок ППС
6. Подготовка научно-педагогических кадров, аспирантов, докторантов.
7. Развитие научной деятельности ППС и их поощрение
8. Контроль соблюдения ИП ППС. Рейтинг ППС
9. Представление к наградам и поощрений ППС и УВП за добросовестную работу.
10. Работа с молодыми преподавателями
11. Рассмотрение трудовых нарушений и их предупреждение

Отдел кадров

1. Мониторинг соблюдения ТЗ КР, коллективного договора, правил внутреннего распорядка. Ознакомление всех трудоустроенных. Оформление документов
2. Разработка политики найма, карьерного роста, стимулирования, повышение квалификации. Объявление конкурса на вакантную должность

Профсоюз КГТУ

1. Мониторинг соблюдения ТЗ КР, коллективного договора, правил внутреннего распорядка.
2. Соцподдержка, материальная помощь членам профсоюза КГТУ
3. Защита прав членов профсоюза

Документирование процессов

1. Процессы на институциональном уровне

№ п/п	Процессы	Владелец процесса	Ответственный	Цель процесса	Задачи процесса	Структуры участники	Документы регулирующие процессы
1	Миссия, видение, цели и задачи	Ректор	Проректор по развитию	Формирование ориентира в деятельности вуза и логическом обосновании выбора всех управленческих решений основанных на требованиях стейкхолдеров и стандартов качества	Продемонстрировать миссию вуза в контексте национальной системы технического образования, отразив характер и индивидуальность, установленные приоритеты развития, а также место и роль вуза в социально-экономическом, научном и культурном развитии страны	Ректор, проректора КГТУ	стратегия развития ВПО КР Устав КГТУ, сайт КГТУ
2	Стратегическое планирование	Ректор	Проректор по развитию	Выработка стратегии и действий, решений ведущих к модернизации и достижению образовательных целей Общее направление развития вуза на период 5 – 10-30 лет в соответствии с миссией, целью и задачами вуза.	Обеспечить гибкость и нововведения в деятельности вуза, необходимые для достижения целей в изменяющейся среде Сориентировать планы на решение четырех управленческих задач: 1) определение и распределение ресурсов; 2) адаптация к внешней среде; 3) внутренняя координация; 4) организационное стратегическое предвидение.	Ректор, проректора, Руководитель и всех уровней	Стратегия развития до 2020 г. Программа реализации стратегии. Текущие стратегические планы.

2. Процессы обеспечения качества образовательных программ и учебного процесса

№ п/п	Процессы	Владелец процесса	Ответственный	Цель процесса	Задачи процесса	Структура	Документы регулирующие процессы
28	Выявление потребностей стейкхолдеров	Проректор по АР	Руководитель программы	Удовлетворение потребностей работодателей, общества, студентов	Выявление потребностей работодателей и их документирование	Выпускающие кафедры, деканаты	ООП, РК, база данных представителей индустрии, анкеты, план мероприятий со стейкхолдерами. Положение об отраслевом совете.
29	Формирование, корректировка и пересмотр целей и результатов обучения образовательных программ	Проректор по АР	Руководитель программы	Усовершенствование образовательных программ	Пересмотр целей и результатов обучения направленных на усовершенствование ОП и удовлетворение потребителей	Выпускающие кафедры, деканаты	ООП, РК, протоколы совещаний, перечень потребностей рынка труда
30	Реализация учебных планов образовательных программ	Проректор по АР	Начальник УУ	Реализация УП в соответствии с ГОС ВПО	Разработка БУП, РУП, ИУП, утверждение и реализация	Все кафедры, УО, УМС	ГОС ВПО, БУП, РУП, ИУП бакалавров/магистров/специалистов. Положение о реализации ООП ВПО в сокращенные и ускоренные сроки. Положение о курсах по выбору студентов в КГТУ.
31	Мониторинг, анализ, оценка и корректировка учебных планов	Проректор по АР	Руководители программ	Оценка качества УП	Мониторинг, анализ УП, их обновление и корректировка с учетом новых технологий и науки, требований стейкхолдеров	Выпускающие кафедры, УО	ООП, РК, анкеты, соцопросы стейкхолдеров, протоколы заседаний
32	Организация и поддержка учебного процесса по КТО	Проректор по АР	Начальник УУ	Планирование, организация и реализация учебного процесса на основе КТО	Разработка НПА, внедрение новых технологий, автоматизация УП	Проректор по УР, УО, учебные структуры	Положение о КТО, Положение о ДОТ. График учебного процесса. Академический календарь. Положение о планировании, организации и проведении лабораторных работ и практических занятий в учебных подразделениях КГТУ. Должностные инструкции ОР. Порядок формирования ведомостей в ИС AVN. Порядок и условия исправления оценок FX и I. Порядок регистрации студентов на дисциплины по КТО, Инструкция по работе в ИС AN. Положение по ведению группового журнала. Положение о старосте студенческой группы.

Процессы формирования ППС

№ п/п	Процессы	Владелец процесса	Ответственный	Цель процесса	Задачи процесса	Структура	Документы регулирующие процессы
43	Процесс набора ППС	Ректор	Зав. ОК	Обеспечение кадровой политики КГТУ	Обеспечение кадрами ОП, Прохождение ППС по конкурсу. Разработка НПА, квалификационных требований.	Кафедры, деканат, УО, ВШМ	ГОС ВПО, ЛН, Устав, Коллект. догов. Квалификационные требования. Договор (трудовое соглашение), приказ о приеме на работу. Правила внутреннего распорядка дня.
44	Контроль, мониторинг и оценка деятельности ППС	Ректор	Проректор по АР	Оценка педагогической деятельности ППС	Рейтинг ППС. Анкетирование ППС. Посещение и взаимопосещение ППС. ИП ППС	ОКО, УО, ОК, деканаты, кафедры	Инструкция по заполнению ИП ППС. положение о рейтинге, положение «Преподаватель глазами студента» ИП ППС. Отчет ППС, кафедры
45	Повышение квалификации ППС	Проректор по АР	Зав. ПК	Планирование, организация и реализация системы ПК в КГТУ	Участие ППС в семинарах по повышению квалификации, стажировки	Кафедры, ППС	Положение о повышении квалификации. Анкеты для ППС. Коллек.договор. Положение о слушателе КГТУ,
46	Обеспечение условий, стимулирования и поддержки для ППС	Ректор	Начальник ПЭО	Мотивация ППС на улучшение педагогической и научной деятельности	Создание условий для деятельности ППС, разработка системы поощрений	Проректор по УР Конкурсная комиссия, деканаты, ОКО, УО, ОК	Положение о конкурсной комиссии. Положение об оплате труда. Коллек.догов. Положение о надбавках и премиях. Анкеты ППС. Положение о премировании преподавателей и сотрудников КГТУ. Положение о ведомственных наградах. Положение об оплате труда работников КГТУ.

Процессы обеспечения учебно-образовательными ресурсами

№ п/п	Процессы	Владелец процесса	Ответственный	Цель процесса	Задачи процесса	Структура	Документы регулирующие процессы
48	Учебно-методические ресурсы	Проректор по АР	Зав.РИО	Обеспечение ОП учебно-методическими ресурсами	Разработка УМК, ЭУМК, ЭОР Соответствие содержанию ММ результатам обучения	РИО, УМС, УМК, кафедры	ГОС ВПО, ООП, ПП №346, Лицензионные нормативы, положение об УМС. Методические инструкции по разработке и созданию УМК и слайдбасов по КТО на основе компетентностного подхода. Положение о РИО. План издания. Положение о присвоении учебным изданиям грифа МОиН КР
49	Научно-исследовательские ресурсы	Проректор по НРи	Зав.ОНиПК Зав. АиД	Обеспечение научно-исследовательскими ресурсами в КГТУ	Написание монографий и научных трудов, статьи, подготовка НПК, защита к.н.,д.н.	АиД, ОН, диссертационные советы	ГОС ВПО, ООП, ЛН, Академ.честность. Положение о подготовке НПК, УП по программе аспирантуры
50	Формирование контента ООП (РП, УМКД, слайдбасы)	Проректор по АР	Руководитель ОП	Кафедры, УО, деканаты/институты	РП, УМКД, слайдбасы	Кафедры	ГОС ВПО, Положение о ООП направлений подготовки бакалавров и магистров КГТУ., Положение об УМК. Положение о ЭОР в КГТУ.
51	Формирование библиотечно-информационных ресурсов	Проректор по АР	Директор НТБ	Обеспечение библиотечно-информационными ресурсами ОП	Создание условия для студентов в НТБ, читальных залах. УМЛ ОП	НТБ, читальные залы, кафедры	ГОС ВПО, ООП, ЛН, анкеты по удовлетв. ППС Положение о библиотеке, Правило пользование библиотекой. Положение о залоговом абонементе.
52	Формирование электронных образовательных ресурсов	Проректор по АР	Директор НТБ Зав. ИТ-департамента	Обеспечение ЭОР ОП для всех форм обучения	Разработка ЭОР, эл.учебники, создание базы данных ЭОР, размещение на портале КГТУ	Кафедра, УО, деканаты, библиотека	ГОС ВПО, ООП, Лицензионные нормативы, Положение о ЭОР. Положение об электронной библиотеке. Инструкция по работе с ЭК

Процессы инфраструктуры и сервиса

№ п/п	Процессы	Владелец процесса	Ответственный	Цель процесса	Задачи процесса	Структура	Документы регули-рующие процессы
55	Материально-техническая база для образовательной и научной деятельности	Проректор по АХР	Руководитель ОП	Обеспечение МТБ ОП и НИР.	Модернизация и обновление МТБ по ОП и науке.	АХД, кафедры техотдел и отдел закупок	Устав, ГОС ВПО, ООП, соцопросы ППС и студентов
56	Обеспечение благоприятной среды для ППС и студентов	Проректор по АХР	Зав.ТО	Создание условий для деятельности студентов и сотрудников КГТУ		ИТС	Устав, Коллективный договор, правила внутреннего распорядка, правила для студентов, анкеты
57	Обеспечение хозяйственной деятельности	Проректор по АХР	Зав. ПЭО	Удовлетворение потребностей сотрудников, ППС и студентов		техотдел, отдел закупок, матотдел	Устав, План по АХД Анкеты
58	Управление закупками	Проректор по АХР	Зав.отдела закупок			отдел закупок, материальный отдел бухгалтерия	З-н .О госзакупках
59	Обеспечение и поддержка информационно-коммуникационных технологий (Wi-Fi, интернет, ИС AVN)	Проректор по АХР	Зав.ОИТТОК	Формирование и развитие корпоративной информационной среды в вузе, а также интеграция в национальное и международное пространство	Информатизация вуза и развитие информационных систем, обеспечение информационными ресурсами для качества по всем видам деятельности	ЦИТ, ОИТ, ТОК	Положение о ЦИТ Анкеты

Управление документацией

- Документами системы менеджмента качества необходимо управлять. Записи – специальный вид документов и ими надо управлять согласно требованиям, приведенным в 4.2.4.

Для определения необходимых средств управления должна быть разработана документированная процедура, предусматривающая:

- а) проверку документов на адекватность до их выпуска;
 - б) анализ и актуализацию по мере необходимости и переутверждение документов;
 - в) обеспечение идентификации изменений и статуса пересмотра документов;
 - г) обеспечение наличия соответствующих версий документов в местах их применения;
 - д) обеспечение сохранения документов четкими и легко идентифицируемыми;
 - е) обеспечение идентификации документов внешнего происхождения и управление их рассылкой;
 - ж) предотвращение непреднамеренного использования устаревших документов и применение соответствующей идентификации таких документов оставленных для каких-либо целей.
- Вся документация системы менеджмента качества должна быть разборчивой, датированной (включая даты пересмотра), четкой, легко опознаваемой и иметь санкционированный статус. Руководство вуза должно создать и поддерживать в рабочем состоянии систему управления документацией по качеству и ее рассылку. Как указывалось выше, следует разработать и утвердить документированную процедуру по управлению документацией вуза, определяющую правила к ее содержанию и построению, порядок выпуска, распространения, пересмотра и изъятия из обращения различных документов системы менеджмента качества.

Управление записями

- Записи должны вестись и поддерживаться в рабочем состоянии для предоставления свидетельств соответствия требованиям и результативности функционирования системы менеджмента качества. Они должны оставаться четкими, легко идентифицируемыми и восстанавливаемыми. Надо разработать документированную процедуру для определения средств управления, требуемых при идентификации, хранении, защите, восстановлении, определении сроков сохранения и изъятия записей.

Записи или протоколы могут содержать информацию:

- о степени достижения целей в области качества подготовки специалистов;
- об уровне удовлетворенности или неудовлетворенности потребителей;
- о результатах функционирования системы менеджмента качества для проведения анализа и повышения качества образовательных услуг;
- для анализа тенденций в области качества образования;
- для корректирующих действия и оценки их эффективности;
- об умениях, подготовке и повышении квалификации персонала;
- об исследованиях по конкурентоспособности образовательных программ и др.

Типичными примерами записей или протоколов в вузе являются списки учебных групп, зачетные и экзаменационные ведомости, расписания занятий, персональная информация о студентах и сотрудниках и т.п.