

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН



ATYRAU OIL AND
GAS UNIVERSITY

НАО «АТЫРАУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НЕФТИ И ГАЗА
ИМЕНИ САФИ УТЕБАЕВА»



Утверждаю

Председатель

Правления – ректор

О

«Атырауский университет

нефти и газа имени Сафи Утебаева»

Шакуликова Г.Т.

2022 г.

ПРОЦЕДУРА
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Копия	Код	Издание	Разработано		Согласовано	
			дата	подпись	дата	подпись
	ПРО АУНГ 141-22	первое	Нургалиева Б.Ю.		Байдалинова А.С. Мусаинова М.С.	
			16.08.22		17.08.22	
					18.08.22	

г. Атырау, 2022 г.

Содержание

1	Область применения	3
1.1	Общие положения	3
2	Нормативные ссылки	3
3	Термины и определения	5
4	Контекст образовательной программы	7
4.1	Понимание образовательной организации и ее среды	7
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованности сторон	7
4.3	Определение области применения системы менеджмента качества университета	8
4.4	Система менеджмента качества	8
5	Лидерство	10
5.1	Лидерство и приверженность	10
5.2	Политика в области качества	11
5.3	Функции, ответственность и полномочия в университете	11
6	Планирование	12
6.1	Действия в отношении рисков и возможностей	12
6.2	Цели в области качества и планирование их достижений	12
7	Средства обеспечения	12
7.1	Ресурсы	12
7.2	Компетентность	15
7.3	Осведомленность	16
7.4	Обмен информацией	16
7.5	Документированная информация	16
8	Деятельность на стадиях жизненного цикла образовательного процесса	16
8.1	Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла образовательного процесса	16
8.2	Требования к образовательным услугам	17
8.3	Проектирование и разработка	18
8.4	Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками	21
8.5	Предоставление услуг	21
8.6	Выпуск услуг	24
8.7	Управление несоответствиями результатами процессов	24
9	Оценка результатов деятельности образовательной организации	25
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	25
9.2	Внутренний аудит	26
9.3	Анализ со стороны руководства	26
10	Улучшение	28
10.1	Общие положения	28
10.2	Несоответствия и корректирующие действия	28
10.3	Постоянное улучшение	28

1 Область применения

1.1 Общие положения

Руководство по качеству (далее – Руководство) описывает систему менеджмента качества в НАО «Атырауский университет нефти и газа имени С.Утебаева» (далее – Университет).

Система менеджмента качества создана с целью обеспечения и постоянного повышения удовлетворенности потребителей и заинтересованных сторон и повышения результативности деятельности Университета.

Настоящее Руководство используется с целью демонстрации способности Университета выполнить требования потребителей и заинтересованных сторон, нормативных документов и свои собственные требования.

Руководство обязывает сотрудников Университета при осуществлении образовательного процесса действовать в соответствии с требованиями международного стандарта ИСО 9001:2015 и СТ РК ИСО 9001:2016.

2. Нормативные ссылки

2.1 Руководство разработано с учетом требований следующих нормативных документов:

МС ИСО 9000:2015	Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.
МС ИСО 9001:2015	Системы менеджмента качества. Требования.
МС ИСО 19011:2011	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.
МС ИСО 10013:2007	Руководство по документированию системы менеджмента качества
СТ РК ИСО 9001-2016	Система менеджмента качества. Требования
Закон РК от 27.07.2007 года №319-III ЗРК	Об образовании
Закон Республики Казахстан от 18.03.2019 № 237-VI	О государственных закупках.
СТ РК 1157-2002	Образование высшее профессиональное. Системы менеджмента качества организаций образования. Основные положения
СТ РК 1158-2002	Образование высшее профессиональное. Материально-техническая база организаций образования.
Приказ МОН РК от 20.04.2011 года № 152	Правила организации учебного процесса по кредитной технологии обучения
Приказ МОН РК от 29.11.2007 года № 583	Правила организации и осуществлении учебно-методической и научно-методической работы.
Приказ МОН РК от 31.10.2018 года №600	Об утверждении Типовых правил приема на обучение в организации образования, реализующие образовательные программы высшего и послевузовского образования
П АУНГ 19-22-У от 24.12.2022 г.	Положение о правилах проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся

2.2 Настоящее Руководство по качеству определяет применимость следующих процедур к системе менеджмента качества:

№	Шифр процедуры	Издание	Название ПРО
1	РК АУНГ 141-22	первое	Руководство по качеству
2	ПРО АУНГ 091-22	первое	Управление документацией и записями
3	ПРО АУНГ 221-22	первое	Библиотека
4	ПРО АУНГ 081-??	первое	Управления персоналом
5	ПРО АУНГ 291-22	первое	Управление инфраструктурой
6	ПРО АУНГ 231-22	первое	Воспитательная работа и социальные условия для студентов
7	ПРО АУНГ 171-22	первое	Учебный процесс
8	ПРО АУНГ 131-22	первое	Учебно – методическая работа
9	ПРО АУНГ 172-22	первое	Оценка знаний
10	ПРО АУНГ 151-22	первое	Профориентационная работа
11	ПРО АУНГ 152-22	первое	Профессиональная практика, трудоустройство выпускников
12	ПРО АУНГ 191-22	первое	Научно-исследовательская работа
13	ПРО АУНГ 051-22	первое	Послевузовское профессиональное образование
14	ПРО АУНГ 142-22	первое	Анализ со стороны руководства
15	ПРО АУНГ 143-22	первое	Внутренние проверки

2.3 Настоящая процедура вводит в действие следующие формы:

Ф РК АУНГ 141-01-22	Стратегия развития НАО «Атырауский университет нефти и газа им. Сафи Утебаева» на 2021-2025 гг.
Ф РК АУНГ 141-02-22	Операционный план
Ф РК АУНГ 141-03-22	Программа мероприятий
Ф РК АУНГ 141-04-22	Отчет по Стратегии развития
Ф РК АУНГ 141-05-22	Стратегия развития факультета
Ф РК АУНГ 141-06-22	Стратегия развития структурных подразделений

2.4 В Руководстве по качеству и в системе менеджмента качества университета используются следующие обозначения и сокращения:

ИСО	международная организация по стандартизации
МС	международный стандарт
СМК	система менеджмента качества Университета
РК АУНГ	руководство по качеству Университета
И АУНГ	инструкция Университета
ДИ АУНГ	должностная инструкция
Университет	НАО Атырауский университет нефти и газа им. Сафи Утебаева
ВНД	внутренняя нормативная документация
ПРК	Представитель руководства по качеству

ОтК	Ответственный по качеству
ППС	Профессорско-преподавательский состав
ГАК	Государственная аттестационная комиссия
ГЭК	Государственная экзаменационная комиссия
ОД	Ответственный по делопроизводству
АКУ	Ответственный по кадровым вопросам
РГ	Рабочая группа СМК
ОПРП	Ответственный за проектирование процесса
ОБ	Ответственный за библиотеку
ОТА	Ответственный за ведение архива
ОТС	Ответственный (е) за технические средства
ОСП	Ответственный за Собственность потребителя
ОЗП	Ответственный по закупкам
МОЛ	Материально-ответственное лицо
ОСИ	Ответственный за средства измерения

3. Термины и определения

В Руководстве по качеству используются термины и определения, приведенные в МС ИСО 9000:2015 и в нормативных документах Университета.

Продукция – результат осуществления образовательной деятельности. Результатом осуществления образовательной деятельности является выпускник образовательного учреждения, освоивший образовательную программу.

Услуга – выход формируемый организацией, который требует выполнения хотя бы одной операции между организацией и потребителем.

Преобладающий элемент услуги обычно является нематериальным.

Услуга часто включает в себя взаимодействие с потребителем для установления требования потребителя, а также с момента поставки услуги, и может подразумевать постоянные связи, например, с государственными учреждениями.

Предоставление услуги может включать, к примеру, следующее:

- предоставление нематериального продукта (например, информации в рамках процесса обучения);

- создание благоприятных условий для потребителя;

Услуга, как правило, направлена на потребителя.

Потребители – лицо, получающее продукцию и/или образовательную услугу, для них предназначенную. Потребителями выступают: обучающиеся (слушатели) и их родители, которые платят за обучение и участвуют при организации процесса обучения, работодатели и государство.

Обучающиеся – лица, осваивающие образовательные программы среднего профессионального образования, программы бакалавриата, программы магистратуры, программы докторантуры. Университет учитывает их требования и пожелания в части организации учебного и воспитательного процессов, условий обучения, развития инфраструктуры.

Слушатели – лица, осваивающие дополнительные профессиональные программы.

Работодатели - в наибольшей мере являются потребителями продукции образовательной организации, поскольку именно в сфере реальной экономики в полной мере может проявиться результат образовательной деятельности. Сотрудничая с потенциальными и

действующими работодателями, образовательная организация определяет, какой уровень квалификации для них наиболее значим. Образовательная организация проводит маркетинговые работы на рынке потенциальных и действующих работодателей не только для изучения, но и для формирования спроса на будущих выпускников.

Квалификация – уровень знаний, умений, навыков и компетенции, характеризующий подготовленность к выполнению определенного вида профессиональной деятельности.

Процесс обучения – целенаправленный процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей, приобретению опыта применения знаний в повседневной жизни и формированию у обучающихся мотивации получения образования в течение всей жизни.

Руководитель процесса – лицо, управляющее всем процессом в целом, осуществляющее планирование процесса, обеспечение процесса необходимыми ресурсами, мониторинг и измерение процесса, несущее ответственность за надлежащее функционирование процесса и его результативность.

Средства обучения и воспитания – приборы, оборудование, включая спортивное оборудование и инвентарь, инструменты (в том числе музыкальные), учебно-наглядные пособия, компьютеры, информационно-телекоммуникационные сети, аппаратно-программные и аудиовизуальные средства, печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы и иные материальные объекты, необходимые для организации образовательной деятельности

Риск – влияние неопределенности на цели Университета.

Любая неопределенность может иметь положительные или отрицательные воздействия. Положительное отклонение, вытекающее из риска, может создать возможность, но не все положительные отклонения приводят к возможностям.

Слово «риск» иногда используется в тех случаях, когда существует возможность негативных последствий.

Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата – позитивном или негативном.

Неопределенность является состоянием, связанным с недостатком, даже частично, информации, понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

Знания – это информация, которая используется и которой обмениваются для достижения целей образовательной организации.

Документ – информация и носитель, на котором эта информация содержится, созданные для функционирования Университета.

ПРИМЕР Запись, процедурный документ, план, отчет, стандарт.

Носитель может быть бумажным, магнитным, электронным или оптическим, а также компьютерным диском, фотографией или образцом, или их комбинацией.

Комплект документов, например, процедурный документ и записи, часто называется «документацией».

Запись – документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности

Записи, как правило, не требуют управления изменениями

Документированная информация – информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.

Документированная информация может быть любого формата и на любом носителе, и может быть получена из любого источника.

Документированная информация может относиться:

- к системе менеджмента, включая соответствующие процессы;
- к информации, созданной для функционирования организации (документ);
- к свидетельствам достигнутых результатов (записи).

Внутренний аудит (проверка) – систематический, независимый и документированный процесс для получения объективных свидетельств аудита (проверки) и их объективной оценки с целью определения степени соответствия критериям аудита (проверки)

Договор (контракт) – связующее соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей.

Претензия – выражение организации неудовлетворенности, связанной с ее продуктом или услугой или самим процессом управления претензиями, которое предполагает (явно или неявно) ответ или решение.

4. Контекст образовательной организации

4.1 Понимание образовательной организации и ее среды

В Университете определены внутренние и внешние факторы, относящиеся к его намерениям и стратегическому направлению его развития и влияющие на его способность достигать намеченного (ых) результата (ов) ее системы менеджмента качества.

Основными внешними факторами для Университета являются:

- изменение в законодательной, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической среде в Республике Казахстан, а также на международном.

Внутренние факторы связаны с:

- ценностями, культурой, знаниями и результатами работы Университета.

В Университете мониторинг и анализ информации об этих внешних и внутренних факторах осуществляется постоянно, информация включена в ежегодный отчет об анализе со стороны руководства.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

С учетом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность Университета осуществлять образовательную деятельность, отвечающую требованиям потребителей и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям, в Университете определены:

а) заинтересованные стороны, имеющие отношение к системе менеджмента качества: государство, работодатели, обучающиеся, профессорско-преподавательский состав, другие сотрудники Университета, родители;

б) требования этих заинтересованных сторон, относящиеся к системе менеджмента качества:

- требования государства к уровню квалификации выпускника установлены в типовых учебных программах, требования которых являются нормативными для осуществления процессов системы менеджмента качества и условием существования высшего учебного заведения с бюджетным финансированием;

- требования работодателей к приемлемому для них уровню знаний и умений выпускников определяются при сотрудничестве;

- требования и предложения обучающихся и их родителей, профессорско-преподавательского состава и других сотрудников Университета учитываются в части организации деятельности, условий осуществления процессов системы менеджмента качества.

Исходя из интересов потребителей, университет устанавливает цели своей деятельности и мероприятия по их достижению.

В университете осуществляется мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях и предложениях.

В основном образовательные организации предоставляют услуги, имеющие нематериальный характер, не поддающиеся хранению, и потребляемые в момент их предоставления. Образовательные организации дают обучающимся (слушателям) возможность освоения знаний, умений, навыков и компетенций и их применения на практике.

4.3 Определение области применения системы менеджмента качества Университета

К системе менеджмента качества Университета применимы все требования МС ИСО 9001:2015 и СТ РК ИСО 9001:2016.

Область применения – в отношении разработки и предоставления образовательной услуги по подготовке кадров с высшим (бакалавр) и послевузовским (магистр) профессиональным образованием в соответствии с нормативно-правовыми актами Республики Казахстан, регламентирующими образовательную и научную деятельность, областью лицензирования и институциональной аккредитацией.

(Область применения системы менеджмента качества включена в текст настоящего руководства, чем обеспечивается ее доступность и управление как документированной информацией.

4.4 Система менеджмента качества

4.4.1 Общие требования

В Университете разработана, внедрена, поддерживается и постоянно улучшается система менеджмента качества, включая необходимые процессы и их взаимодействие, в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

С целью постоянного повышения результативности работы с учетом установленных и ожидаемых требований потребителей и заинтересованных сторон руководство Университета:

- определило процессы, необходимые для системы менеджмента качества, их входы и ожидаемые выходы, последовательность, применение в Университете и их взаимодействие (Приложение А);
- определило матрицу ответственности по процедурам системы менеджмента качества (Приложение Б);
- установило ответственность и полномочия в отношении указанных процессов (приказах, должностных инструкциях, трудовых договорах и иной нормативной документации Университета);
- гарантирует наличие и доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;
- учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями раздела 6.1 настоящего Руководства;
- осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы через запланированные промежутки времени, осуществляет внесение изменений, необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов;
- осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

4.4.2 Объем документированной информации

В целях обеспечения функционирования процессов системы менеджмента качества в Университете установлена и поддерживается в рабочем состоянии документированная информация в следующем объеме:

- документально оформленные Политика и Цели в области качества,
- руководство по качеству,
- документированные процедуры, устанавливающие порядок осуществления деятельности,
- документы, которые необходимы университету для планирования, осуществления и управления процессами;
- записи, необходимые для регистрации факта и характеристик осуществленной деятельности.

Для обеспечения уверенности в том, что процессы системы менеджмента осуществляются в соответствии с запланированными результатами, документированная информация в Университете сохраняется в соответствии с требованиями документированной процедуры ПРО АУНГ 091-22 «Управление документацией и записями».

4.4.2.1 Руководство по качеству

Университет разработал и поддерживает в рабочем состоянии руководство по качеству, содержащее:

- область применения системы менеджмента качества (п. 4.3);
- ссылки на документированные процедуры, разработанные для системы менеджмента качества, и нормативные документы Университета;
- описание последовательности и взаимодействия процессов системы менеджмента качества (Приложение А).

Управление Руководством по качеству осуществляется в соответствии с требованиями документированной процедуры ПРО АУНГ 091-22 «Управление документацией и записями».

Руководство является интеллектуальной собственностью Университета и не подлежит представлению другим сторонам без письменного разрешения Председателя правления - ректора Университета, кроме внешних аудиторов при проведении сертификационных и инспекционных аудитов.

5 Лидерство

5.1 Лидерство и приверженность

5.1.1 Общие положения

Руководство Университета привержено принципам менеджмента качества и проводит их в жизнь посредством:

- установления и актуализации политики в области качества и принятия на себя ответственности за результативность системы менеджмента качества,
- постановки четких и измеримых целей в области качества с учетом потребностей и ожидания заинтересованных сторон, которые согласуются с условиями среды Университета, основными принципами государственной политики МНВО РК в сфере образования и стратегическим направлением развития Университета;
- разработки мероприятий по достижению целей в области качества и намеченных результатов;
- обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества в процессы образовательной деятельности Университета;
- привлечения внимания персонала Университета к важности удовлетворения потребностей заинтересованных сторон;
- содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления в Университете;
- распространения в организации понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;
- проведения периодического анализа системы менеджмента качества со стороны руководства;
- обеспечения необходимыми ресурсами, достаточными для результативного функционирования системы менеджмента качества;
- проведения обучения персонала и осуществления поддержки других руководителей образовательной организации в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности;
- совершенствования собственных знаний и навыков в вопросах качества через обуче-

ние на различных курсах, семинарах, участие в форумах, конференциях, с тем, чтобы собственным примером подтвердить следование обязательствам в области качества, взятым на себя Университетом в целом;

– вовлечения руководства и оказания поддержки участия сотрудников в обеспечении результативности системы менеджмента качества и ее улучшения;

– информирования общества о результатах деятельности Университета, его достижениях и планах развития.

5.1.2 Ориентация на потребителя

В целях повышения удовлетворенности потребителей руководством Университета проводится работа по выяснению степени удовлетворенности потребителей, информация включена в ежегодный отчет, рассматриваемый на заседании учебно-методического совета. Кроме того система менеджмента качества в университете построена таким образом, что обеспечивается постоянное выполнение требований потребителей, а также применимых законодательных, нормативных правовых и других образовательных требований на основе правил, принципов, традиций, принятых в системе образовательной деятельности. Указанные требования разъясняются на совещаниях у руководства (Правление, заседание ученого совета, учебно-методический совет), на заседаниях факультетов. Требования определены в качестве набора компетенций, приведенного в рабочих программах дисциплин. Реализация рабочей программы дисциплины способствует реализации указанных требований;

Риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие образовательной деятельности и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определяются и рассматриваются не только на совещаниях у руководства Университета, но и непосредственно на факультетах.

5.2 Политика

5.2.1 Разработка политики в области качества

Для обеспечения выполнения требований потребителей, а также для постоянного улучшения деятельности руководство Университета разработало и претворяет в жизнь политику в области качества, оформленную в виде отдельного документа.

Политика в области качества:

- соответствует миссии учебного заведения, а также поддерживает основные принципы государственной политики Республики Казахстан в сфере образования и соответствует стратегическому направлению организации, определенному в ее Уставе;
- создает основы для постановки и анализа целей в области качества;
- включает обязательство соответствовать применимым требованиям и постоянно улучшать результативность системы менеджмента качества.

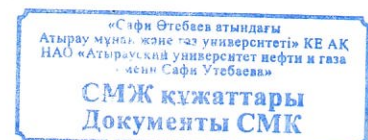
5.2.2 Доведение политики в области качества

Политика в области качества Университета оформлена как отдельный документ.

Политика в области качества доведена до сведения Потребителей, в т.ч. профессорско-преподавательского состава и других сотрудников, и заинтересованных сторон путем размещения на сайте Университета.

Политика в области качества сформулирована доступным языком, что обеспечивает ее понимание.

5.3 Функции, ответственность и полномочия в университете



Высшее руководство в положениях о подразделениях, в должностных инструкциях для сотрудников, в т.ч. и ППС, соответствующих приказах и распоряжениях определило функции подразделений, их взаимодействие, распределило обязанности, ответственность и полномочия персонала и довело их до сведения каждого сотрудника путем ознакомления с этими документами под роспись.

С целью графического представления структуры и иерархии подразделений Председатель Правления - ректор Университета утверждает организационную структуру.

5.3.1 Представитель руководств по качеству

Руководство Университета делегировало часть своих полномочий в рамках системы менеджмента качества на Представителя руководства по качеству, назначив его приказом. Представитель руководства по качеству отвечает за поддержку функционирования системы менеджмента качества в Университете.

5.3.2 Ответственный по качеству

Ответственный по качеству отвечает за организацию разработки, переиздание и согласование документов СМК, а также осуществляет ознакомление персонала университета с новыми изданиями документов системы менеджмента качества.

6 Планирование

6.1 Действия в отношении рисков и возможностей

При планировании в системе менеджмента качества в Университете учитываются факторы (п. 4.1) и требования (п. 4.2), определяются риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

- обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов;
- увеличения их желаемого влияния;
- предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- достижения улучшения.

Действия по обращению с рисками осуществляются в соответствии с П АУНГ 08-22-Д «Положение о рисках».

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

Для обеспечения постоянного улучшения деятельности Университета и реализации политики в области качества руководство Университета ежегодно устанавливает цели в области качества.

Мероприятия по достижению целей в области качества Университета, круг ответственных лиц и сроки выполнения установлены в Стратегии развития Университета на 2021-2025 г.г. и являются целями в области качества подразделений Университета. Мероприятия по достижению целей в области качества подразделений содержатся в годовых планах и операционных планах структур Университета.

Следующий уровень постановки целей – индивидуальные цели, которые реализуются через индивидуальные планы.

Цели в области качества в соответствующих подразделениях и на соответствующих уровнях измеримы и согласуемы с политикой в области качества Университета.

Степень достижения целей определяется при анализе системы менеджмента качества в виде докладов Председателя Правления – ректора и ответственного по качеству на заседаниях ученого совета и методического совета Университета.



Цели в области качества управляются в соответствие с требованиями документированной процедуры ПРО АУНГ 091-22 «Управление документацией и записями».

7 Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

К ресурсам, необходимым для внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения системы менеджмента качества образовательной Университета относятся:

- квалифицированные педагогические работники;
- оборудование, техника и средства связи, необходимые для выполнения работ, а также сооружения и услуги, необходимые для деятельности образовательной организации;
- подходящие социальные, психологические условия, а также физические факторы;
- средства мониторинга и измерений;
- информационные ресурсы;
- финансы.

Квалификация педагогических работников включает ученую степень и ученое звание преподавателей, курсы повышения квалификации или сертификаты, обучение на работе и т.п.

7.1.2 Человеческие ресурсы

С целью результативного внедрения системы менеджмента качества, функционирования и управления ее процессами, в Университете определено и обеспечено наличие должностных лиц соответствующей квалификации (педагогических работников и вспомогательного персонала) в соответствии с процессом управления персоналом, который включает в себя:

- в должностных инструкциях установление квалификационных требований (требования к компетенции, квалификации, опыту работы, необходимым знаниям и навыкам);
- определение потребности в персонале и уровне его компетентности на основании необходимости присвоения или подтверждения квалификационной категории и оформляется в виде плана повышения квалификации;
- найм персонала;
- организация повышения квалификации персонала;
- ведение данных о квалификации в личных делах сотрудников.

Обеспечение соответствующей компетентности персонала Университета осуществляется в соответствии с требованиями п. 7.2 настоящего Руководства.

В своей деятельности персонал руководствуется Политикой и Целями в области качества, документированной информацией системы менеджмента качества законами РК и иной нормативной правовой документацией.

7.1.3 Инфраструктура

К инфраструктуре Университета, необходимой для достижения соответствия требованиям к продукции, относятся:

- рабочее помещение и связанные с ними инженерные сети и системы (аудиторный фонд, лаборатории и иные помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования с соответствующими мебелью и техническими средствами обучения, библиотека, места общественного питания обучающихся (слушателей) и персонала);
- оборудование для процессов, включая технические и программные средства (техниче-

ские средства для проведения лабораторных работ и практических занятий);

- транспортные средства;
- информационные и коммуникационные технологии, включая учебную и учебно- методическую литературу.

Университет поддерживает в рабочем состоянии инфраструктуру путем выполнения соответствующих профилактических и регламентных работ и оперативных коррекций в отношении объектов инфраструктуры.

Оргтехника, средства связи (в т.ч. сеть доступа Internet) и транспорт поддерживаются в рабочем состоянии путем проведения необходимых текущих мероприятий по ремонту и обслуживанию.

Программные средства поддерживаются в рабочем состоянии путем обновления через установленные промежутки времени.

В Университете в соответствующих приказах, трудовых договорах установлена ответственность и полномочия при проведении аукционов, закупок, получении, хранении, установке и техническом обслуживании оборудования.

Для обеспечения и поддержания в рабочем состоянии процессов системы менеджмента качества ежегодно в 4-м квартале осуществляется планирование расходов на будущий год. Согласовываются лимиты энергоресурсов, потребляемых университетом, планируются мероприятия по ремонту, профилактическим осмотрам, испытаниям и прочим действиям, которые позволяют содержать здания, сооружения и оборудование Университета в надлежащем состоянии, проводится расчет сумм расходов по затратам на планируемые мероприятия.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

В Университете определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования процессов и достижения соответствия требованиям к образовательному процессу.

Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

- социальные (спокойствие, бесконфликтность и др.);
- психологические (снижение уровня стресса, эмоциональная защита и др.);
- физические (например, температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

Во внутренней нормативной документации Университета (П АУНГ 06-22-А «Положение о правилах внутреннего трудового распорядка» и иные внутренние нормативные документы, с которыми сотрудники знакомятся при приеме на работу, а обучающиеся - посредством размещения на сайте в любое время) установлены мероприятия, проводимые Университетом для поддержания соответствующего психологического климата.

Для обеспечения необходимых условий производственной среды осуществляется периодический контроль соответствия нормативам и санитарным правилам путем проведения специальной оценки условий труда в соответствии с П АУНГ 03-22-Д «Положение об обеспечении пожарной безопасности» и др.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерения

7.1.5.1 Общие требования

В Университете в соответствующих делах административно-хозяйственной части составлен перечень средств мониторинга и измерений (далее – измерительные приборы), необходимых для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов мониторинга или измерения при осуществлении образовательной деятельности.

Для обеспечения пригодности измерительных приборов своевременная поверка и (или) калибровка.

Идентификация измерительных приборов осуществляется по их инвентарному номеру.

Измерительные приборы защищены от регулировок, повреждения и ухудшения состояния, которые сделали бы недействительными статус калибровки и последующие результаты измерений, путем хранения его у ответственного лица (заведующего лабораторией и или иное материально-ответственное лицо, назначенное приказом Председателя Правления - ректора Университета). Обучающимися измерительные приборы используются строго под контролем ответственного лица (заведующего лабораторией, преподавателя и др.). Если было обнаружено, что измерительное оборудование непригодно для применения по его прямому назначению, измерительный прибор изымается и передается ответственному лицу.

7.1.6 Знания образовательной организации

При рассмотрении изменяющихся тенденций и требований к процессу обучения и его результатам в Университете регулярно проводится оценка текущего уровня знаний и определяется возможность и способ получения и/или обеспечения доступа к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Так, в Университете ведется подписка на новые издания журналов и другой научной литературы, осуществляется доступ к отечественным и иностранным информационным ресурсам: Республиканская межвузовская электронная библиотека, Ассоциация Высших учебных заведений, Казахская национальная электронная библиотека – КАЗНЭБ, Национальный центр государственной научно-технической экспертизы, Открытый университет Казахстана, Информационная система «Параграф», Информационная правовая система «Әділет», «Springerlink», «Thomson Reuters», «Clarivate Analytics (Web of Science)», «Scopus: Elsevier», Wiley Online Library (WOL), РГУ нефти и газа (НИУ) имени И.М. Губкина, НЭБ «eLibrary.ru», ЭБС «Лань», Обзор СМИ Polpred.com .

В Университете обеспечена доступность знаний в необходимом объеме путем проведения локальной сети, содержащей обновления и актуальные знания.

Помимо перечисленных источников, в Университете существуют:

- внутренние источники знаний (например, интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом на совещаниях или в ходе личных бесед; результаты улучшений процессов и услуг, опрос выпускников и др.);
- внешние источники (например, осуществляется закупка стандартов и иной документации, участие в конференциях, семинарах, а также анализ обратной связи от работодателей).

7.2 Компетентность

С целью обеспечения соответствующей компетентности персонала в Университете осуществляются следующие мероприятия:

- Деканами факультетов и/или руководителями структурных подразделений определяется требуемая компетентность лиц(а), выполняющих(его) работу, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества (должностные инструкции содержат требования к компетенции). Проводится систематическая работа по определению необходимой компетентности путем сравнения требований учебных планов с текущим уровнем компетентности;

- по заявкам от подразделений обеспечивается компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта (например, наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности, организация стажировок в ведущих учебных и/или научных центрах и т.п.);

- там, где это применимо, руководством Университета предпринимаются действия, направленные на получение требуемой компетентности (например, проведение обучения, организация повышения квалификации), и непосредственными руководителями оценивается результативность предпринятых действий;

- в управлении человеческими ресурсами по представлению информации от сотрудников

регистрируется и сохраняется соответствующая документированная информация как свидетельство компетентности.

7.3 Осведомленность

В Университете с целью обеспечения осведомленности персонала проводятся совещания на различных уровнях, собрания и заседания (в том числе ежегодные расширенные заседания ученого совета, собрания профсоюзной организации и др.), осуществляется наглядная агитация, а также ведется ознакомление сотрудников с документацией под роспись, размещение на сайте Университета процедур и положений, регулирующих его деятельность. Информация, которая регулярно доводится до сведения персонала, касается вопросов:

- о политике в области качества;
- о соответствующих целях в области качества;
- о своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности;
- о последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

7.4 Обмен информацией

Высшее руководство Университета обеспечивает разработку и организацию процессов обмена внутренней и внешней информацией, в том числе по вопросам разработки, внедрения и результативности системы менеджмента.

Разработана и функционирует система регламентированных советов, где информация от высшего руководства доводится до руководителей подразделений, от них к персоналу и обратно: Совет директоров, Попечительский совет, Ученый совет, Правление, учебно-методический совет, совет факультета, сайт университета: aogu.edu.kz

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Система менеджмента качества Университета включает:

- документированную информацию, требуемую МС ИСО 9001:2015, СТ РК ИСО 9001:2016 и настоящим Руководством;
- документированную информацию, определенную Университетом как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

Управление документированной информацией регламентируется документированной процедурой ПРО АУНГ 091-22 «Управление документацией и записями».

Настоящее Руководство по качеству определяет применимость процедур к системе менеджмента качества согласно п. 2.2 настоящего Руководства.

Настоящая процедура вводит в действие формы согласно п. 2.3 настоящего Руководства

8 Деятельность на стадиях жизненного цикла образовательного процесса

8.1 Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла образовательного процесса

Процесс планирования в Университете является постоянным, циклическим, непрерывным для обеспечения выполнения требований к предоставлению услуг и для выполнения действий, определенных в разделе 6 настоящего Руководства. Процесс планирования состоит из следующих взаимосвязанных операций:

- составление плана на основании требований к образовательным услугам и ресурсам, необходимым для их выполнения;

- исполнение плана в соответствии с заданными сроками;
- обеспечение информацией и контроль исполнения планов;
- анализ полученных результатов;
- ведения установленной документированной информации.

Для обеспечения безусловного выполнения требований к качеству в Университете осуществляется систематическое планирование развития системы менеджмента качества.

Основные виды планов, действующие в университете:

- общий план Стратегия развития (Ф РК АУНГ 141-01-22),
- Операционный план (Ф РК АУНГ 141-02-22);
- бюджет, формируемый в соответствии с учетной политикой и на основе других планов Университета;
- планы по разработке, развитию СМК;
- планы по внутренним проверкам (ПРО АУНГ 143-22);
- план по кадрам (обучение, штатное расписание) (ПРО АУНГ 081-22);
- планы по закупкам
- планы по техническому обслуживанию и ремонту (ПРО АУНГ 291-22);
- календарный план или план мероприятий;

В рамках системы менеджмента качества Университета существует аутсорсинговый процесс, то есть переданная деятельность процесс производственной практики. Управление данным переданным процессом осуществляется в соответствии с п. 8.4 настоящего руководства.

8.2 Требования к образовательным услугам

8.2.1 Связь с потребителями

Связь с потребителями в Университете включает в себя:

- обеспечение информацией об оказываемых услугах (из средств массовой информации);
- обработку запросов на осуществление образовательной деятельности, включая их изменения;
- получение отзывов об услугах от потребителей, включая претензии потребителей (отзывы родителей, работодателей);
- обращение или управление собственностью потребителей (документы об образовании).

8.2.2 Определение требований, относящихся к продукции и услугам

При определении требований руководством Университета в обязательном порядке регламентируются применимые законодательные и нормативные правовые требования, а также требования, рассматриваемые в Университете как необходимые. Руководство университета возьмет на себя ответственность за осуществление образовательного процесса только после того, как анализ деятельности докажет, что организация может выполнять указанные требования.

Поскольку круг потребителей результатов образовательной деятельности широкий, требования необходимо устанавливать по каждому из них.

В образовательных программах установлены требования к результатам их освоения.

Требования работодателей определяются из их отзывов и договоров на целевое обучение.

Ожидаемые требования в области образования относятся к удовлетворению потребностей обучающихся (слушателей) в приобретении необходимой компетенции. Основные требования обучающихся (слушателя) и его родителей включают следующее:

1. предоставление безопасных, исправных и чистых технических средств обучения с обслуживающим персоналом;
2. обеспечение надежной двусторонней связи между индивидуальными лицами и образовательной организацией;
3. обеспечение проживания (размещения) обучающихся (слушателей);
4. обеспечение необходимыми методическими материалами;
5. обеспечение внимательного отношения персонала к потребностям заинтересованных сторон

8.2.3 Анализ требований, относящихся к услугам

Законодательные и нормативные правовые требования являются обязательными для Университета. Основываясь на указанных требованиях, в Университете сформулированы свои собственные требования с целью оказания услуг на высоком уровне. Прежде чем принять обязательство предоставить услуги потребителям в Университете проводится анализ потенциальных возможностей на Ученом совете, Правления, чтобы учесть:

- требования, установленные потребителем;
- требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- требования договоров с партнерами, отличающиеся от ранее сформулированных.

Все заседания советов оформляются протоколами. На основании принятых решений вносятся корректировки в соответствующую документацию (учебные планы, договора на практику обучающихся, положения и т.п.). Информация об изменениях доводится через учебно-методическое управление до исполнителей.

8.2.4 Изменения требований к услугам

При изменении требований к продукции и услугам на заседании Ученого совета Университета (Правления, учебно-методического совета) принимается решение о внедрении изменений в деятельность Университета с одновременным внесением поправок в соответствующую документированную информацию и информированием педагогического и учебно-вспомогательного персонала об изменившихся требованиях.

8.3 Проектирование и разработка

8.3.1 Общие положения

Проектирование и разработка включает в себя деятельность по разработке новых образовательных программ. При этом область применения системы менеджмента качества своевременно корректируется в соответствии с новыми видами оказываемых в Университете услуг. В Университете разработан процесс проектирования и разработки для обеспечения последующего создания продукции и услуг, внедрения его и обеспечению его функционирования.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

При определении этапов и средств управления проектированием и разработкой в Университете рассматривается:

- характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;
- требуемые стадии процесса.
- требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;
- обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;

- внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки услуг (например, аудиторный фонд, фонд пригодных технических средств обучения, кадровый состав, обеспечение научно-методической литературой и др.);

- необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки (с целью обеспечения эффективной связи между ними и четкого распределения ответственности);

- необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;

- требования для последующего оказания услуг;

- уровень управления процессом проектирования и разработки, ожидаемый потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;

- документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

Проектирование новой образовательной программы включает в себя следующие стадии:

1. принятие решения о необходимости разработки новой образовательной программы (например, на основании анализа рынка труда);

2. определение перечня мероприятий по разработке новой образовательной программы, сроков их реализации и ответственных;

3. проведение работ в соответствии с запланированными мероприятиями, мониторинг и анализ хода их выполнения;

4. верификация отдельных стадий разработки;

5. валидация разработанной образовательной программы (результаты первого выпуска).

Деятельность по контролю проекта соответствует целям и продолжительности обучения.

Результаты планирования уточняются по мере выполнения проектирования и разработки в Правлении, на Ученом совете, учебно-методическом совете.

При проектировании и разработке учебного плана в Университете в обязательном порядке учитывается тот факт, что переход на следующий уровень обучения должен совпадать с выходом из текущего уровня обучения и (или) при овладении слушателем определенным набором компетенций.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

В качестве требований, имеющих важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых образовательных программ, в Университете рассматривается две группы входных проектных данных. В качестве внешних входных проектных данных определяются:

1. потребности и ожидания потребителей (работодателей, обучающихся, слушателей);

2. применимые к данной услуге законодательные и регламентирующие требования (НПА МНВО РК);

3. информация о практике предоставления подобных услуг другими высшими учебными заведениями;

4. паспорт специальности.

В качестве внутренних входных проектных данных должны быть определены:

1. потребности и ожидания сотрудников Университета;

2. возможности новой образовательной программы в плане укрепления имиджа и репутации Университета;

3. требуемый уровень квалификации персонала;

4. требуемый аудиторный фонд;

5. возможность обеспечения научно-методическими материалами;

6. возможные последствия неудачи, связанные с характером услуг.

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

В Университете на заседаниях учебно-методического совета осуществляется мониторинг и анализ процесса проектирования и разработки образовательной программы для обеспечения уверенности в том, что:

- разработка осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями;
- цели проектирования и разработки достигаются, запланированные ресурсы выделяются и используются целесообразно и эффективно;
- проведены действия по верификации в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке;
- проведены действия по валидации в целях обеспечения соответствия услуг, предоставляемой Потребителям, требованиям к установленному применению или намеченному использованию;
- предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;
- документированная информация об этих действиях зарегистрирована и сохранена.

Результаты анализа докладываются и обсуждаются на заседаниях учебно-методического совета, что фиксируется в протоколе.

Регистрация результатов верификации и валидации отражаются в протоколах заседаний учебно-методического совета.

8.3.5 Выходные данные проектирования и разработки

Выходные данные проектирования и разработки включают в себя:

1. информацию о новой образовательной программе для потребителей;
2. данные о требуемой компетентности персонала, участвующего в процессе реализации новой образовательной программы;
3. распределение ответственности и полномочий в виде положений о подразделениях и должностных инструкций сотрудников;
4. необходимые информационные, научно-методические материалы (в т.ч. литература, оформленная подписка на журналы и т.п.), оборудование, средства оргтехники;
5. учебно-методические комплексы дисциплин в соответствии с требованиями П АУНГ 20-22-У «Положение о правилах регистрации обучающихся на дисциплины», содержащие требования к мониторингу и измерению результатов освоения образовательной программы.

8.3.6 Изменения проектирования и разработки

Для обеспечения исключения негативного влияния изменений, сделанных во время или после проектирования и разработки образовательной программы, на соответствие требованиям оказываемой услуги в Университете на заседаниях учебно-методического совета информация по результатам изменений докладывается и обсуждается. Результаты такого анализа фиксируются в протоколе и доводятся до сведения заинтересованных лиц.

В обязательном порядке информация включает в себя сведения по:

- изменениям проектирования и разработки;
- результатам анализов;
- санкционированию изменений;
- действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния.

8.4 Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками

В университете разработаны нормативные документы, обеспечивающие соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям Университета.

В университете соответствие закупленной для нужд образовательного процесса продукции обеспечивается путем осуществления процесса закупок в соответствии с требованиями законодательства РК о госзакупках (Закон Республики Казахстан от 18.03.2019 № 237-VI). Для реализации требований законодательства в университете процесс закупок осуществляется в соответствии со следующими документами:

- порядком работы отдела правового обеспечения по приему/обработке заявок, регистрации договоров;
- порядком оформления заявок на закупку товаров, выполнение работ, оказание услуг;
- порядком оформления договоров на закупку товаров, выполнение работ оказание услуг;
- приказом о порядке подачи заявок структурными подразделениями Университета;

В вышеперечисленных документах определены критерии оценки, выбора, мониторинга результатов деятельности, а также повторной оценки внешних поставщиков, исходя из их способности поставлять продукцию и услуги в соответствии с требованиями университета. Все требования университета к поставляемой продукции и услугам изложены в договорах.

В Университете в качестве документируемой информации сохраняются договора с поставщиками, подписанные акты выполненных работ и иная договорная документация, которая регистрируется в соответствии с документированной процедурой ПРО АУНГ 291-22 «Управление инфраструктурой».

В процессе закупок продукции осуществляется входной контроль на их соответствие установленным требованиям.

Проверка поступивших на склад Университета товаров, производится с привлечением работников, в интересах (по заявке) которых была произведена закупка. Организация прихода товаров на склад возлагается на заведующего складом Эксплуатационно-хозяйственного управления.

Приход товаров заключается в сопоставлении количества закупаемого товара с количеством указанным в сопроводительной документации (накладная с указанием наименования и количества товаров), а также в проверке:

- целостности упаковки, тары;
- соответствия по внешнему виду (при возможности);
- соответствия по комплектации;
- сроков годности (при необходимости).

В случае необходимости, например, при закупке сложного оборудования, процедура проверки товара может быть проведена на предприятии поставщика. Это должно быть указано в соответствующем договоре на закупку.

8.5 Предоставление услуг

8.5.1 Управление предоставлением услуг

В Университете образовательная деятельность осуществляется в управляемых условиях.

Управляемые условия включают в себя:

- наличие документированной информации, устанавливающей:

- 1) характеристики выпускника, освоившего образовательную программу (набор его компетенций, навыки, умения, знания) – утвержденные ОП;
- 2) результаты, которые должны быть достигнуты – учебно-методические комплексы дисциплин, рабочие программы;

- наличие и применение пригодных ресурсов для осуществления мониторинга и изменений. Устанавливаются требования, как к применяемому оборудованию в рамках учебного процесса, так и к средствам проведения мониторинга успеваемости обучающегося. Такие средства мониторинга установлены в рабочей программе дисциплины и в фондах оценочных средств дисциплин и/или в учебно-методических комплексах дисциплин;

телям);

- медицинские данные, исследования или справки обучающегося. Хранятся в студенческом архиве (или иных подразделениях);

- результаты экзаменов, тестов или письменные работы обучающихся (слушателей).

Хранятся в деле обучающегося (слушателя) в приемной комиссии, в деканатах, ОР;

- одежда, сданная в гардероб. Хранится в гардеробе под соответствующим номером;

- собственное оборудование обучающегося (слушателя) или организации-потребителя. Хранится в соответствующем подразделении после оформления акта приема-передачи средств.

- Собственность потребителя (педагогического работника) включает интеллектуальную собственность. Собственность, предоставляемая преподавателями обучающимся в образовательной организации, определяется как собственность, передаваемая в ходе осуществления образовательной деятельности. Среди других документов могут выступать законченные работы, курсовые проекты, дипломные работы и проч., опытные образцы и др. Хранение осуществляется по акту приема-передачи в архиве Университета.

Собственность внешних поставщиков включает такие предметы, как учебники, рабочие журналы, учебные пособия, специальное учебное оборудование, компьютеры, программное обеспечение, или иные технические средства. При необходимости могут быть установлены стандарты и технические условия на поставляемые материалы, гарантирующие пригодность для обучения. Вся передаваемая собственность внешних поставщиков оформляется актами приема-передачи.

В случае, когда собственность потребителя или внешнего поставщика утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, руководство Университета письменно уведомляет об этом потребителя или внешнего поставщика, а также регистрирует и сохраняет документированную информацию о произошедшем.

8.5.4 Сохранение

В Университете сохранение соответствия поддерживается путём выполнения требований, касающихся текущего и итогового контроля степени овладения требуемыми компетенциями. Такие требования заложены в нормативных документах университета: П АУНГ 19-22-У « Положение о правилах проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся», П АУНГ 05-22-У « Положение о правилах перевода, восстановления и отчисления обучающегося» и др.

После выпуска сохранение соответствия компетентности обучающихся (слушателей) требованиям осуществляется путем:

- подготовки кадров высшей квалификации (магистратура, PhD - докторантура);

- осуществления дополнительного образования (повышение квалификации, профессиональная переподготовка).

8.5.5 Управление изменениями

При реализации учебного процесса неизбежно возникают ситуации, когда необходимо внести корректировки. В Университете проводится анализ изменений в предоставлении услуг на заседаниях факультетов и методическом совете. Для обеспечения постоянного соответствия требованиям в Университете сохраняется документированная информация, описывающая результаты анализа изменений, сведения о должностных лицах, санкционировавших внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

Такие изменения отражены в соответствующих учебных планах, рабочих программах дисциплин, фондах оценочных средств и другой документации по учебному процессу.

8.6 Выпуск услуг

В Университете внедрены запланированные мероприятия на соответствующих этапах обучения в целях верификации выполнения требований к образовательной деятельности. Верификация проводится путем промежуточного контроля и аттестации в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов.

Выпуск обучающегося (слушателя), не в полном объеме освоившего образовательную программу, невозможен до тех пор, пока не завершена реализация всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами.

В Университете ответственность за достоверность результатов процесса обучения несут педагогические работники, проводящие мониторинг успеваемости и аттестацию по дисциплине.

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие соответствие уровня компетентности выпускника университета установленным требованиям, выступают записи в зачетной ведомости и зачетной книжке, а при окончательном выпуске – подлинник диплома с приложением и печатями, подписанные Председателем Правления - ректором Университета, а также иные документы об образовании (удостоверения, сертификаты, свидетельства), подписанные Председателем Правления - ректором Университета. На подпись Председателя Правления – ректора Университета в обязательном порядке ставится гербовая печать. Подпись Председателя Правления – ректора и печать в документе об образовании удостоверяет факт его регистрации и контроля.

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие прослеживаемость в отношении должностного (-ых) лица (лиц), санкционировавшего(их) выпуск обучающихся (слушателей), осваивающих образовательную программу, также выступают записи в зачетной ведомости и зачетной книжке,

В образовательной организации ведется строгий учет документов об образовании, выданных по окончании обучения.

Сохранение соответствия компетентности обучающихся (слушателей) требованиям после выпуска осуществляется в соответствии с п. 8.5.4 настоящего Руководства.

8.7 Управление несоответствующими результатами процессов

Под несоответствующими результатами процессов в Университете понимается:

- отчисленный по инициативе Университета обучающийся (слушатель) до завершения освоения образовательной программы;
- обучающийся (слушатель), полностью завершивший теоретический курс обучения, но не прошедший итоговую государственную аттестацию.

Университет обеспечивает идентификацию несоответствующего результата процесса в транскрипте обучающегося (слушателя).

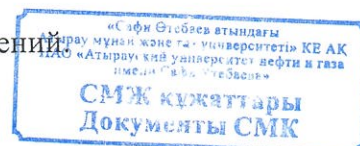
9 Оценка результатов образовательной деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

При проведении анализа работы в Университете установлены:

- что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- сроки проведения мониторинга и измерений;
- сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений.



В Университете ежегодно проводится оценка результатов деятельности и результативность системы менеджмента качества на заседаниях учебно-методического совета.

Вся полученная в ходе проведения мониторинга и анализа информация фиксируется в протоколах заседания учебно-методического совета и регистрируется и сохраняется в соответствии с требованиями документированной процедуры ПРО АУНГ 091-22 «Управление документацией и записями».

Мониторинг и измерение продукции осуществляется на всех стадиях образовательного процесса:

- при приеме обучающихся (слушателей) (результаты сдачи вступительных экзаменов и/или результаты ЕНТ и т.п.)
- в процессе обучения (например, документированной информацией являются результаты зачетно-экзаменационных сессий)
- по завершению всех запланированных мероприятий. Мониторинг и измерение процессов системы менеджмента качества образовательной организации осуществляют руководители процессов. Результаты оперативной деятельности анализируются в Правлении, на заседаниях Ученого совета.

Если запланированные результаты не достигнуты, осуществляются действия для достижения запланированных результатов через коррекции и/или корректирующие действия в соответствии с требованиями документированной процедуры ПРО АУНГ 143-22 «Внутренние проверки».

Анализ результативности процессов системы менеджмента качества проводится 1 раз в год при проведении анализа со стороны руководства (см. п. 9.3).

9.1.2 Удовлетворенность потребителей

В Университете проводится мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. В Университете разработаны методы получения и мониторинга через:

- сбор и анализ отзывов (благодарности, отзывы, претензии на бумажном и электронном носителе, зарегистрированные в качестве входящей корреспонденции, а также проведение в Университете Дней открытых дверей, Ярмарки вакансий, участие Университета в выставках образовательных услуг);
- ежегодный анализ отзывов и рекомендаций председателей государственных аттестационных комиссий;
- анкетирование работодателей, абитуриентов, обучающихся (слушателей), профессорско-преподавательского состава;
- изучение удовлетворенности родителей в рамках бесед, с целью учета пожеланий, жалоб родителей в дальнейшей работе Университета;
- заключение договоров на целевую подготовку;
- анализ рейтинга Университета (рейтинговые агентства НАОКО, НААР).

9.1.3 Анализ и оценка

Полученная в ходе мониторинга и измерения информация анализируется и оценивается. С целью принятия решений, основанного на адекватных данных, методы анализа данных включают в себя статистические методы.

Результаты анализа используются для оценки:

- соответствия продукции и услуг;
- степени удовлетворенности потребителей;
- результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- успешности планирования;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- результатов деятельности внешних поставщиков;

- потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

Результаты анализа должны быть включены в отчеты об анализе со стороны руководства и другие отчеты.

9.2 Внутренний аудит

Процесс проведения внутренних аудитов регламентируется документируемой процедурой ПРО АУНГ 143-?? «Внутренние проверки»

Университет осуществляет внутренние проверки (аудиты) качества в соответствии с утвержденными планами согласно ПРО АУНГ 143-22. В этом документе определены ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчетам и ведению записей. Внутренние проверки (аудиты) качества планируются с учетом статуса и важности проверяемых процессов и участков. При составлении план-графика следует учитывать, что все подразделения университета, входящие в организационную структуру СМК, должны быть проверены в течение года. Может также проверяться деятельность в рамках СМК отдельных должностных лиц. На каждую проверку разрабатывается программа проверки, где определяются критерии, область применения и методы аудита. По результатам проверок оформляются акты о несоответствиях с которыми знакомятся сотрудники ответственные за проверяемые процессы или участки. Последние должны разработать корректирующие действия, а также провести оценку их результативности при повторных проверках. Внутренние проверки могут осуществлять только подготовленные внутренние аудиторы, имеющие соответствующий сертификат. Аудиторы не проводят проверку собственной работы.

9.3 Анализ со стороны руководства

9.3.1 Общие положения

Высшим руководством университета ежегодно (в конце каждого учебного года) анализируется система менеджмента качества в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением развития университета. Помимо перечисленных целей анализ системы менеджмента качества проводится руководством университета для доказательства того, что система менеджмента качества соответствует требованиям МС ИСО 9001:2015, политике университета в области качества, целям университета в области качества, требованиям настоящего руководства и нормативным документам университета.

9.3.2 Входные данные анализа со стороны руководства

Анализ со стороны руководства включает в себя рассмотрение следующей информации:

- статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства (анализ выполнения плана мероприятий на год);
- изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;
- информации о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся:
 - 1) к удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;
 - 2) степени достижения целей в области качества;
 - 3) показателям процессов (анализ результативности процессов системы менеджмента качества), непосредственно актуальности системы процессов и развития системы менеджмента качества;
 - 4) соответствию образовательных услуг требованиям (результаты итоговой аттестации);

5) к анализу способности Университета достигать целей в области качества, проводить мероприятия по улучшению и развитию системы менеджмента качества и Университета в целом;

- 6) несоответствиям и корректирующим действиям;
- 7) результатам мониторинга и измерений;
- 8) результатам внутренних и внешних аудитов;
- 9) результатам деятельности внешних поставщиков;
- достаточности ресурсов;
- результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (см.

п. 6.1 настоящего руководства);

- рекомендаций и возможностей по улучшению.

Ежегодно руководители подразделений предоставляют высшему руководству информацию о тенденциях функционирования своих процессов для проведения анализа.

Ответственный по качеству готовит отчет о функционировании системы менеджмента качества, который предоставляется Председателю Правления - ректору Университета. Отчет заслушивается на Учебно-методическом или Ученом совете Университета.

9.3.3 Выходные данные анализа со стороны руководства

Выходные данные анализа со стороны руководства включают в себя решения и действия, относящиеся:

- к возможностям для улучшения;
- любым необходимым изменениям системы менеджмента качества
- потребности в ресурсах.

Выходные данные анализа со стороны руководства оформляются в виде плана мероприятий на год.

Протокол анализа системы менеджмента качества Университета со стороны руководства и соответствующие приложения к протоколу учебно-методического совета университета являются регистрируемой и сохраняемой документированной информацией. Ответственность за сбор информации для анализа системы менеджмента качества несет представитель руководства по качеству.

10. Улучшение

10.1 Общие положения

В Университете определены возможности для улучшения и осуществляются необходимые действия для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности, которые включают в себя:

- улучшение образовательной деятельности в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;
- коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;
- улучшение результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;

- принятие инноваций;
- проведение реорганизации.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

При появлении несоответствий в том числе связанных с претензиями, в Университете предпринимается действия, адекватные последствиям выявленных несоответствий в соответствии с требованиями документальной процедуры ПРО АУНГ 143-22 «Внутренние проверки»

10.3 Постоянное улучшение

Университет стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества, свою деятельность и совершенствование процесса. Руководство Университета рассматривает постоянное улучшение как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей.

В Университете рассматриваются и анализируются результаты анализа и оценки (рейтинги НАОКО и НААР), выходные данные для анализа со стороны руководства, результаты проведения внутренних и внешних аудитов, результаты выполнения корректирующих и предупреждающих действий, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

Университет стремится совершенствовать систему менеджмента качества через пересмотр политики в области качества, целей в области качества, планирование и реализацию мероприятий для улучшения.



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН**



ATYRAU OIL AND
GAS UNIVERSITY

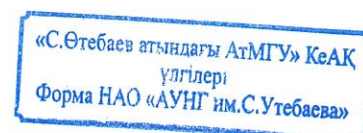
**ПАО «АТЫРАУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НЕФТИ И ГАЗА ИМЕНИ
САФИ УТЕБАЕВА»**

Утверждаю
Решением Совета Директоров
ПАО «Атырауский университет
нефти и газа имени Сафи Утебаева»
протокол № _____

от «_____» _____ 20__ г.

**СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ
ПАО «АТЫРАУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НЕФТИ И ГАЗА
ИМЕНИ САФИ УТЕБАЕВА»
на 20__ -20__ годы**

г. Атырау, 20__ г.



Содержание

1	ВВЕДЕНИЕ	
2	ПЕРСПЕКТИВЫ НАО «АТЫРАУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НЕФТИ И ГАЗА ИМ. САФИ УТЕБАЕВА» С УЧЕТОМ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ И ДОЛГОСРОЧНЫХ ЦЕЛЕЙ	
3	АНАЛИТИЧЕСКОЕ И ПРОГНОСТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ	
3.1	Анализ состояния деятельности НАО «АУНГ имени С.Утебаева»	
3.2	Оценка научно-инновационного потенциала коллектива	
3.3	Прогноз тенденций изменения рынка труда на потребности в кадрах	
4	ВИДЕНИЕ	
5	МИССИЯ	
6	СТРАТЕГИЧЕСКИЙ БЛОК ПРОГРАММЫ В «АУНГ ИМЕНИ С. УТЕБАЕВА»	
6.1	Место и роль в системе высшего и послевузовского образования Казахстана	
6.2	Академическая политика	
6.3	Развитие научно-инновационного потенциала и его достижение	
6.4	Коммерциализация научно-технических разработок	
7	ПУТИ ДОСТИЖЕНИЯ ПОСТАВЛЕННОЙ ЦЕЛИ	
8	ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ	
9	ХОД РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ	
9.1	Стратегическое направление 1. Повышение качества учебного процесса	
9.2	Стратегическое направление 2. Развитие науки и инновации	
9.3	Стратегическое направление 3. Патриотическое воспитание молодежи, повышение гражданской активности, воспитание высоких нравственных качеств и лидерства	
9.4	Стратегическое направление 4. Финансовые ресурсы	

1. ВВЕДЕНИЕ

ПАСПОРТ

Стратегического плана развития
Атырауского университета нефти и газа имени Сафи Утебаева
на 20__ -20__ годы

2. ПЕРСПЕКТИВЫ ПРОГРАММЫ _____ С УЧЕТОМ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ И ДОЛГОСРОЧНЫХ ЦЕЛЕЙ

Основные параметры развития образовательной деятельности

Основные параметры развития научной деятельности

Основные параметры развития воспитательной деятельности: создание условий для развития молодежи, вовлечения их в социально-экономическое развитие и духовную модернизацию страны

3. АНАЛИТИЧЕСКОЕ И ПРОГНОСТИЧЕСКОЕ ОБОСНОВАНИЕ ПРОГРАММЫ

3.1 Анализ состояния деятельности _____

3.2 Оценка инновационного потенциала коллектива

3.3 Прогноз тенденций измерения рынка труда на потребности в кадрах

4. ВИДЕНИЕ

Ведущий технический университет Прикаспийского региона, центр компетенции в области нефти и газа.

5. МИССИЯ

Подготовка высококвалифицированных кадров нового поколения – будущих лидеров отрасли через высококачественное образование и исследования.

6. СТРАТЕГИЧЕСКИЙ БЛОК ПРОГРАММЫ

6.1 Место и роль в системе высшего и послевузовского образования Казахстана

6.2 Академическая политика

6.3 Развитие научно-инновационного потенциала и его достижение

6.4 Коммерциализация научно-технических разработок

7. ПУТИ ДОСТИЖЕНИЯ ПОСТАВЛЕННОЙ ЦЕЛИ

8. ОЖИДАЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ

Академическая деятельность

Научная и инновационная деятельность

Воспитательная деятельность

9. ХОД РЕАЛИЗАЦИИ СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ

№	Целевые индикаторы	Единица измерения	2021	2022	2023	2024	2025
Стратегическое направление 1.							
Стратегическое направление 2.							
Стратегическое направление 3.							
Стратегическое направление 4.							

Разработчик:

(должность)

(Ф.И.О.)

(должность)

(Ф.И.О.)

(должность)

(Ф.И.О.)

(должность)

(Ф.И.О.)

(должность)

(Ф.И.О.)

(должность)

(Ф.И.О.)

Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан



АТҰРАУ ОИЛ АНД
GAS UNIVERSITY

НАО «Атырауский университет нефти и газа им. Сафи Утебаева»

ОПЕРАЦИОННЫЙ ПЛАН

_____ (наименование структурного подразделения)

на 20__-20__ учебный год

Атырау, 20__ г.

«С.Өтебаев атындағы АІМГУ» КеАК
үлгілері
Форма НАО «АУНГ им.С.Утебаева»

Операционный план на 20__-20__ гг. Ход реализации Стратегии развития

Стратегическое направление 1.

Целевые индикаторы (с указанием окончательного срока (периода достижения))	Источник информации	Ед. изм.	20__-20__ гг.	20__-20__ гг.
			(отчет)	(план)
1	2	3	4	5
Мероприятия для достижения показателей прямых результатов				
			год	год

Стратегическое направление 2.

Целевые индикаторы (с указанием окончательного срока (периода достижения))	Источник информации	Ед. изм.	20__-20__ гг.	20__-20__ гг.
			(отчет)	(план)
1	2	3	4	5
Мероприятия для достижения показателей прямых результатов				
			год	год

Стратегическое направление 3.

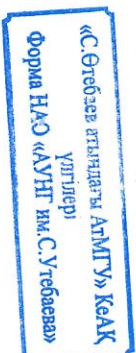
Целевые индикаторы (с указанием окончательного срока (периода достижения))	Источник информации	Ед. изм.	20__-20__ гг.	20__-20__ гг.
			(отчет)	(план)
1	2	3	4	5
Мероприятия для достижения показателей прямых результатов				
			год	год

Руководитель структурного подразделения:

_____ (подпись)

Ф.И.О.

*Примечание. План необходимо заполнять данными в соответствии с направлением деятельности структурного подразделения.



Утверждаю
НАО «Атырауский университет нефти
и газа имени Сафи Утебаева»
Председатель Правления – ректор
_____ Г.Т. Шакуликова

« ____ » _____ 20__ г.

ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЙ

по улучшению процессов СМК, Стратегии развития, аккредитации и рейтинга НАО «Атырауский университет нефти и газа имени Сафи Утебаева» на учебный год 20__-20__ учебный год

№ п/п	Этапы и содержание основных работ	Срок исполнения	Исполнитель	Итоговый документ
1				
1.1				
1.2				
1.3				
1.4				
1.5				
1.6				
1.7				
2				
2.1				
2.2				
2.3				
2.4				
2.5				
2.6				
2.7				

Руководитель структурного подразделения _____ Ф.И.О.
(подпись)

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН



ATYRAU OIL AND
GAS UNIVERSITY

НАО «АТЫРАУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НЕФТИ И ГАЗА ИМЕНИ
САФИ УТЕБАЕВА»

Утверждаю

Проректор _____

НАО «Атырауский университет
нефти и газа имени С.Утебаева»

_____ Ф.И.О.

« ____ » _____ 20 __ г.

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ

(наименование структурного подразделения)

на 20 __ -20 __ годы

г. Атырау, 20 __ г.

«С.Утебаев атындағы АтМУ» КеАҚ
үлгілері
Форма НАО «АУНГ им.С.Утебаева»

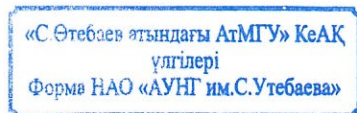
1. Введение
2. Анализ текущей ситуации
3. План мероприятий по достижению стратегических целей
4. Ожидаемые результаты
5. Ход реализации (индикаторы)

№	Целевые индикаторы	Единица измерения	2021	2022	2023	2024	2025
Стратегическое направление 1.							
Стратегическое направление 2.							
Стратегическое направление 3.							

Руководитель
структурного подразделения

Ф.И.О

(подпись)



Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан



ATYRAU OIL AND
GAS UNIVERSITY

НАО «Атырауский университет нефти и газа им. Сафи Утебаева»

Утверждаю

Председатель Правления-ректор
НАО «Атырауский университет нефти и газа
имени С.Утебаева»

Шакуликова Г.Т.

« ____ » _____ 20 ____ г.

Отчет по Стратегии развития

_____ (полугодовой, годовой)

_____ (наименование структурного подразделения)

на 20 ____ -20 ____ учебный год

Атырау, 20 ____ г.

«С.Утебаев атындаты АТМУ» КеАК
Ушлігері
Форма НАО «АУНГ им.С.Утебаева»

_____ отчет на 20__-20__ гг.
(полугодовой, годовой)

Ход реализации Стратегии развития

Стратегическое направление 1.

Целевые индикаторы	Источник информации	Ед. изм.	20__-20__ гг. (план)	20__-20__ гг. (отчет)	Перечень выполненных мероприятий
1	2	3	4	5	
Мероприятия для достижения показателей прямых результатов					
					год _____ год _____

Стратегическое направление 2.

Целевые индикаторы	Источник информации	Ед. изм.	20__-20__ гг. (план)	20__-20__ гг. (отчет)	Перечень выполненных мероприятий
1	2	3	4	5	
Мероприятия для достижения показателей прямых результатов					
					год _____ год _____

Стратегическое направление 3.

Целевые индикаторы	Источник информации	Ед. изм.	20__-20__ гг. (план)	20__-20__ гг. (отчет)	Перечень выполненных мероприятий
1	2	3	4	5	
Мероприятия для достижения показателей прямых результатов					
					год _____ год _____

Руководитель структурного подразделения:

_____ (подпись)

Ф.И.О.

*Примечание. План необходимо заполнить данными в соответствии с направлением деятельности структурного подразделения.

«С.Оттебаев атындагы АИМТ» КеАК
Уштыері
Форма НАО «АУНГ» пил.С.Утебаева»

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН



ATYRAU OIL AND
GAS UNIVERSITY

НАО «АТЫРАУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НЕФТИ И ГАЗА
ИМЕНИ САФИ УТЕБАЕВА»

Утверждаю
Проректор
НАО «Атырауский университет
нефти и газа имени С.Утебаева»

_____ Ф.И.О.

«___» _____ 20__ г.

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ

(наименование факультета)

на 20__-20__ годы

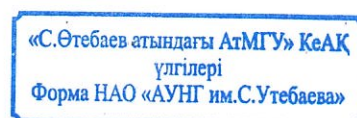
г. Атырау, 20__ г.

«С.Утебаев атындағы АТМУ» КсАҚ
үлгілері
Форма НАО «АУНГ им.С.Утебаева»

1. Видение
2. Миссия
3. Состав ППС
 - a. Количественные данные по ППС
 - b. Существующее качество и желаемое качество ППС
 - c. Модель преподавателя АУНиГ
4. Анализ рынка (маркетинговый анализ), позиционирование факультета на рынке
5. Продукты факультета
 - a. Существующие образовательные программы
 - b. Планы по разработке и запуску новых образовательных программ (потенциальные продукты)
 - c. Краткосрочные программы обучения и повышения квалификации
 - d. Научно-исследовательские проекты и потенциал для реализации финансируемых научных исследований
6. Необходимые ресурсы для реализации целей и задач стратегии
 - a. Человеческие ресурсы
 - b. Материальные ресурсы
7. Развитие партнёрства (университет - бизнес, университет - университет)
8. Ход реализации (индикаторы)

№	Целевые индикаторы	Единица измерения	2021	2022	2023	2024	2025
Стратегическое направление 1.							
Стратегическое направление 2.							
Стратегическое направление 3.							

Декан факультета _____ Ф.И.О
(подпись)



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН



ATYRAU OIL AND
GAS UNIVERSITY

НАО «АТЫРАУСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ НЕФТИ И ГАЗА ИМЕНИ
САФИ УТЕБАЕВА»

Утверждаю

Проректор _____

НАО «Атырауский университет
нефти и газа имени С.Утебаева»

_____ Ф.И.О.

« ____ » _____ 20__ г.

СТРАТЕГИЯ РАЗВИТИЯ

(наименование структурного подразделения)

на 20__-20__ годы

г. Атырау, 20__ г.

«С.Утебаев атындағы АтМГУ» КеАҚ
үлгілері
Форма НАО «АУНГ им.С.Утебаева»

1. Введение
2. Анализ текущей ситуации
3. План мероприятий по достижению стратегических целей
4. Ожидаемые результаты
5. Ход реализации (индикаторы)

№	Целевые индикаторы	Единица измерения	2021	2022	2023	2024	2025
Стратегическое направление 1.							
Стратегическое направление 2.							
Стратегическое направление 3.							

Руководитель
структурного подразделения

(подпись)

Ф.И.О

