



РУКОВОДСТВО
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА

Алматы 2018 г.

Университет КИМЭП

Руководство по обеспечению качества

Университет КИМЭП стремится поддерживать свои академические стандарты и повышать качество обучения и преподавания, а также качество образовательных услуг.

Руководство по обеспечению качества предоставляет обзор наших академических и неакадемических (административных) процессов обеспечения качества и их взаимосвязей, краткую сводку информации об этих процессах и дополнительные ссылки на полное изложение процессов и процедур.

Для студентов: университет стремится обеспечить качественный опыт обучения. Прямой вклад студентов, представленный в виде отзывов, советов и предложений, имеет решающее значение. Вклад студентов является ключевой характеристикой всех наших процессов повышения и обеспечения качества: нам необходима точка зрения студентов.

Для сотрудников: качество и заинтересованность академического персонала имеют решающее значение для поддержания и повышения высокого качества обучения и преподавания. Университет осознает, что все сотрудники, как академические, так и административные, постоянно стремятся к развитию всех областей нашей деятельности в целях улучшения обучения, преподавания и проведения исследований в своих дисциплинах, а также в целях улучшения качества среды обучения студентов. Структура обеспечения качества и охватываемые ею процессы призваны стать соответствующими и значимыми инструментами для выработки идей, а также для выявления, признания и распространения лучших практик, в соответствии с сутью настоящего руководства.

Содержание

1. Миссия Университета КИМЭП	4
2. Основные ценности Университета КИМЭП	4
3. Управление Университетом КИМЭП	4
4. Цели системы обеспечения качества Университета КИМЭП	5
5. Система и структура управления качеством Университета	5
6. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ АКАДЕМИЧЕСКОЙ СФЕРЫ	10
Обеспечение качества образовательных программ	10
6.1. Разработка и утверждение предметов и программ	11
6.2. Качество предметов	11
6.3. Форма управления предметом	12
6.4. Ответственность преподавателей за информацию в силлабусе	12
6.5. Анализ образовательной программы	13
6.6. Результаты обучения по образовательным программам	15
6.7. Оценка образовательной программы / предмета	16
6.8. Отзывы студентов	16
6.9. Качество преподавательского состава	16
6.10. Оценка профессорско-преподавательского состава/мониторинг качества работы академического персонала	17
6.11. Качество научных исследований	18
6.12. Представительство студентов в процессах качества Университета	19
6.13. Внешний анализ образовательных программ Университета	19
6.14. Качество академических услуг	21
7. Сбор данных по качеству и удовлетворенности обучением	23
7.1. Участие студентов университета в оценке качества	23
7.2. Участие выпускников в оценке качества	26
7.3. Участие ППС в оценке качества	26
7.4. Участие административного персонала в оценке качества	27
7.5. Участие работодателей в оценке качества	27
7.6. Обеспечение качества образовательной инфраструктуры	27
7.7. Оценка качества системы управления университетом	28
8. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ НЕАКАДЕМИЧЕСКОЙ СФЕРЫ	28
9. Обратная связь с выпускниками и трудоустройство выпускников	30
10. Инфраструктура и материально-техническая база	33
11. Обеспечение качества кадровых ресурсов	34
11.1. Оценка деятельности административно-технического персонала	35
11.2. Непрерывное обучение ППС, административного и технического персонала	36
12. Информирование общественности о качестве образовательных услуг университета	37
Заключение	38

*Мы ценим качество наших образовательных программ и исследовательской деятельности:
Стандарты добросовестности и качества КИМЭП (Кодекс поведения ППС, стр.59)*

1. Миссия Университета КИМЭП

Миссия Университета КИМЭП состоит в воспитании высокообразованных граждан и улучшении качества жизни в Казахстане и Центрально-Азиатском регионе посредством преподавания, обучения и развития знаний в областях делового администрирования и социальных наук, а также с помощью общественно-полезной деятельности.

2. Основные ценности Университета КИМЭП

1. Академическая среда, которая способствует добросовестности, взаимному доверию, свободному обмену идеями, обучению на протяжении всей жизни, а также поощряет студентов, преподавателей и сотрудников достигать наивысшего потенциала;
2. Интеллектуальная и личная честность в обучении, преподавании, проведении исследований и предоставлении услуг;
3. Благополучие студентов, преподавателей и сотрудников;
4. Инклюзивная среда для студентов, их родителей, выпускников, сотрудников, преподавателей и представителей сообщества, в которой не обращают внимания на национальность, пол, возраст, вероисповедание и какие-либо другие факторы, не связанные с задачами университета;
5. Подготовка будущих лидеров общества, придерживающихся самых высоких этических стандартов;
6. Высокая репутация университета и его важный вклад в развитие общества;
7. Прозрачность в принятии решений, отсутствие фаворитизма, nepотизма и коррупции.

3. Управление Университетом КИМЭП

Совет директоров

Руководящим органом Университета КИМЭП является Совет директоров. Основная цель Совета директоров – сохранить университет на благо общественности. Совет отвечает за принятие ключевых решений, касающихся стратегического развития Университета КИМЭП, использования современных международных образовательных технологий, а также развития исследовательской деятельности и международного академического сотрудничества.

Кабинет президента

Кабинет президента является исполнительным органом Университета КИМЭП и состоит из президента, первого вице-президента/проректора, вице-президента/проректора по учебной части, вице-президента/проректора по студенческим вопросам, вице-президента по финансам, декана юридического факультета, декана Факультета бизнеса им. Бэнга, декана Факультета общего образования, исполняющего обязанности декана Факультета социальных наук и исполнительного директора Центра языков. Кабинет президента вправе принимать решения по любым вопросам деятельности Университета КИМЭП, которые не рассматриваются законодательными актами Республики Казахстан и не регулируются (в соответствии с Уставом) другими органами и должностными лицами Университета КИМЭП, включая управление финансами, стратегическое планирование,

развитие организационной структуры учреждения и решение ведомственных или программных вопросов.

4. Цели системы обеспечения качества Университета КИМЭП

Система обеспечения качества Университета КИМЭП разработана с целью:

- повышения качества образования и исследований и поддержания высоких стандартов;
- повышения удовлетворенности ключевых заинтересованных сторон (студентов, преподавателей, исследователей, неакадемического персонала, потенциальных работодателей, других организаций и учреждений, связанных с высшим образованием) и стремление максимально удовлетворить их потребности;
- повышение операционной эффективности.

Система менеджмента качества университета основана на следующих документах:

- Стратегический план Университета КИМЭП на 2018-2021 гг.;
- «Европейские стандарты и рекомендации по обеспечению качества в европейском пространстве высшего образования» (ESG 2015);
- Положения и нормативные акты Министерства образования и науки РК;
- Стандарты Независимого агентства по обеспечению качества в образовании (IQAA, <https://iqaa>);
- Положение Университета КИМЭП по обеспечению качества в образовании, пересмотренное Ученым советом 15 декабря 2017 г.

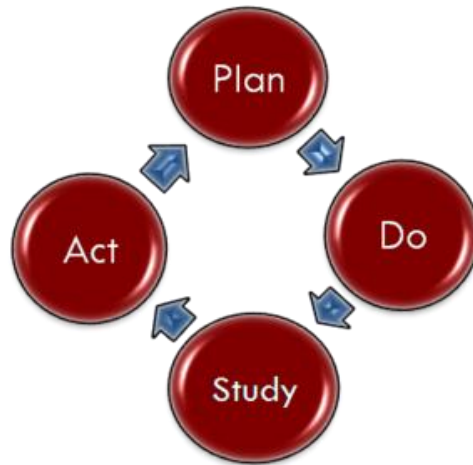
5. Система и структура управления качеством Университета

Система управления качеством включает как академические, так и неакадемические сферы деятельности Университета. Задача управления качеством и роль управления качеством заключаются в рассмотрении и координации работы различных подсистем, которые имеют решающее значение для достижения требований, предъявляемых к качеству.

Процесс обеспечения качества по каждому главному компоненту состоит из четырех этапов:

- (1) разработка правил и планирование;
- (2) сбор данных о имеющемся качестве;
- (3) анализ результатов данных;
- (4) внесение изменений на основе анализа данных.

Термин «обеспечение качества» обычно используется во многих ситуациях. Под термином «качество» КИМЭП понимает динамичный и непрерывный процесс, который можно охарактеризовать такими терминами, как непрерывное улучшение качества, подразумевающее, что качество - это непрерывный процесс, очень похожий на непрерывные итерации Цикла Деминга (планируй-выполни-проверяй-действуй), популяризированный У. Эдвардсом Демингом в 1950-х гг.



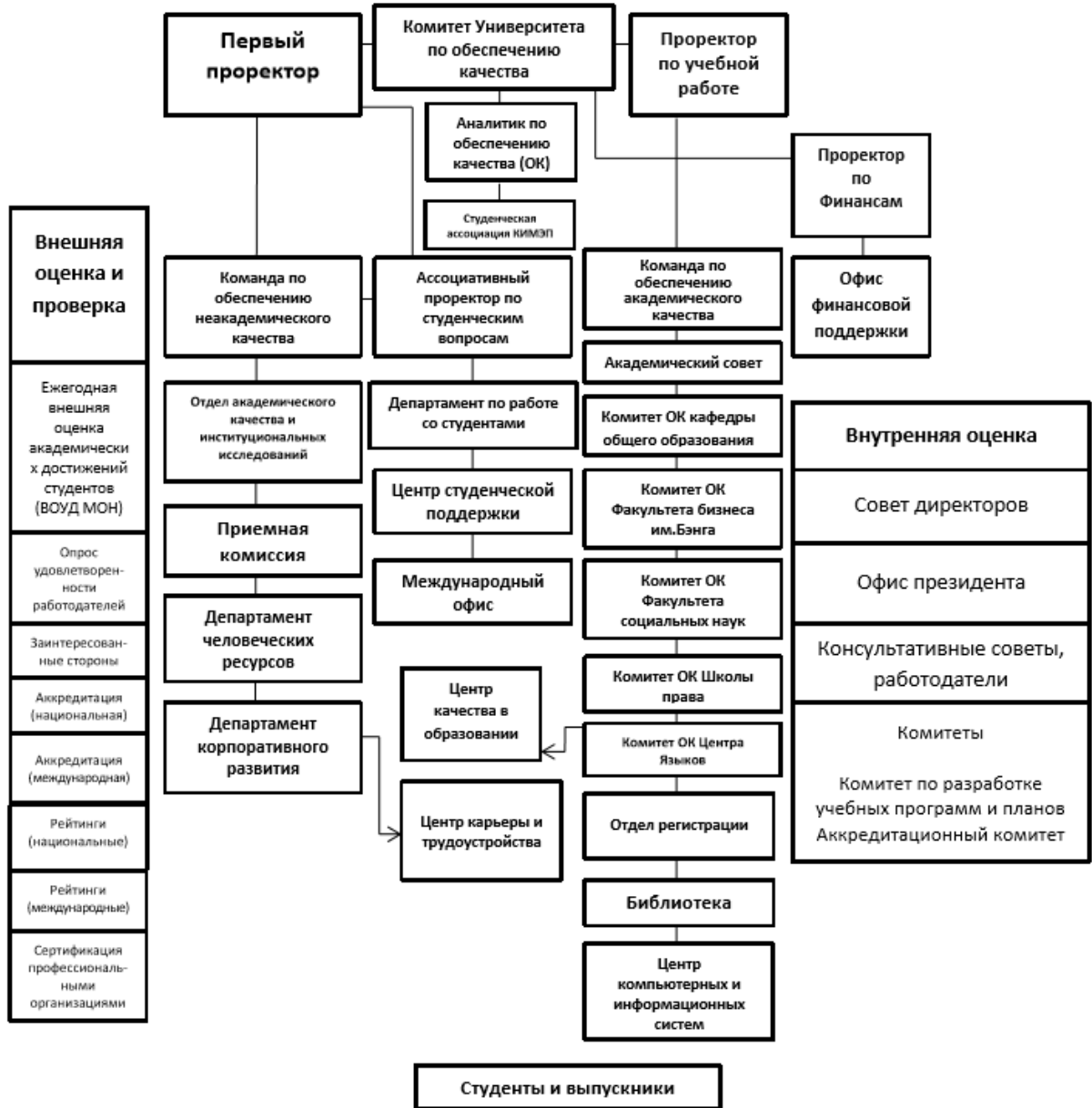
Университет КИМЭП создал рамки для эффективного обеспечения качества, которые совместимы с механизмами обеспечения качества, как на институциональном, так и на программном уровнях. Данные рамки внедрены на каждом факультете, кафедре и в каждом подразделении (академическом и неакадемическом), и используют как количественные, так и качественные данные. Результаты этого непрерывного процесса обеспечения качества публикуются в целях прозрачности и могут принести пользу всем внутренним и внешним заинтересованным сторонам в процессе принятия решений.

Регулирование и планирование гарантируют, что система управления качеством хорошо скоординирована и полноценна, а компетенции и обязанности четко определены. Регулирование также обеспечивает анонимность респондентов и легкий доступ к результатам.

Оценка удовлетворенности определенными действиями или ресурсами означает, что конечным пользователям предлагается возможность предоставить обратную связь по результатам определенных действий или ресурсов. Данное действие, в его узком смысле, включает процедуры для сбора и анализа данных с точки зрения удовлетворенности (например, удовлетворенности учащихся, удовлетворенности преподавателей и т.д.). В более широком смысле оно охватывает процедуры сбора данных в отношении любого вида деятельности или любого имеющегося ресурса.

Сообщество университета (студенты и преподаватели) и внешние заинтересованные лица (потенциальные студенты, работодатели и правительство) могут ожидать, что их будут регулярно информировать относительно операционной эффективности и результативности университета. Заинтересованным сторонам университета предоставляется возможность высказать свое мнение и дать комментарии. В соответствии с нормативно-правовыми актами предусмотрена структура для обеспечения доступа к результатам.

Структура управления качеством Университета КИМЭП



Комитет университета по обеспечению качества был создан первым вице-президентом/проректором и проректором по учебной части приказом № 127/1 от 28 августа 2018 года и предназначен для разработки, координации, мониторинга и анализа задач и мероприятий с точки зрения управления и обеспечения качества университета.

Целью комитета является:

- установить принципы, стандарты и нормативы качества в сфере образования, научных исследований и управления университетом;
- разработать стратегию контроля качества университета и разработать методологию мониторинга;
- контролировать применение принципов качества и достижение целей политики качества;
- координировать управление качеством университета.

Комитет действует под руководством первого вице-президента/проректора и вице-президента/проректора по учебной работе. Основной обязанностью Комитета является координация процесса управления и обеспечения качества во всем университете. Комитет намерен оказывать поддержку руководству университета и преподавателям для выполнения их обязательств в области качества (с привлечением других заинтересованных сторон). Комитет не является органом, принимающим решения; он только высказывает свое мнение и дает рекомендации по вопросам качества деятельности университета. Деятельность и операционные правила определяются самим Комитетом. Подкомитеты создаются для содействия приоритетным областям качества.

В рамках системы управления качеством приоритетными являются следующие области:

- обеспечение качества учебных и исследовательских программ
- обеспечение качества управления учреждением
- обеспечение качества инфраструктуры содействия преподаванию, обучению и проведению исследований
- обеспечение качества человеческих ресурсов

Ученый совет

Ученый совет является коллегиальным органом Университета КИМЭП, который предоставляет преподавателям и студентам Университета КИМЭП возможность формального донесения рекомендаций преподавателей и студентов до вице-президента/проректора по учебной работе и Кабинета президента. Целью Ученого совета является управление общими академическими делами, надзор за обеспечением академического качества и пересмотр учебных программ, а также разработка рекомендаций для дальнейшего одобрения Кабинетом президента и Советом директоров.

Председатель Ученого совета и Ученый совет регулярно встречаются для определения академической политики и процедур, а также для консультирования проректора по учебной части.

Совет компетентен в следующих областях:

- Предварительное утверждение новых академических программ Университета КИМЭП и вынесение рекомендаций для дальнейшего их утверждения Кабинетом президента и Советом директоров;
- Разработка планов найма преподавателей и предварительное утверждение планов повышения квалификации профессорско-преподавательского состава и научных работников для дальнейшего утверждения Кабинетом президента;
- Участие в обсуждениях по бюджету, стратегическому планированию, зачислению и кодексу поведения ППС;
- Участие в разработке и использовании Каталога Университета КИМЭП для дальнейшего утверждения Кабинетом президента;
- Присвоение академических степеней студентам, которые завершили образовательные программы по своему выбору; а также
- Присуждение почетных степеней и ученых званий.

Бизнес-Консультативный совет

Выполняет консультационную функцию для деканов и членов совета, и является важным консультационным органом университета. Членами консультативного совета являются

выпускники, представители деловых кругов, неправительственных организаций. Они консультируют факультеты по вопросам, связанным с бизнес образованием, отношениями с бизнес-сообществом и основными инициативами университета. Основными функциями и задачами Совета являются:

- Обеспечение эффективной обратной связи между бизнесом/образованием для руководителей КИМЭП и бизнес сообществом;
- Приведение бизнес-обучения, предоставляемого КИМЭП, в соответствие с потребностями бизнес-сообщества;
- Обеспечение готовности выпускников университета внести позитивный вклад в работу организаций работодателей; а также
- Обзор и оценка эффективности и актуальности образовательных программ, предлагаемых КИМЭП, для обеспечения соответствия поставленным задачам академических программ.

Список кандидатов в члены Бизнес-Консультативного совета представляется Департаментом корпоративного развития (Corporate Development Department, далее - CDD) деканам, а затем утверждается Советом факультетов.

Администрация Университета КИМЭП

Руководителем Университета КИМЭП является Президент.

К старшим административным сотрудникам Университета КИМЭП относятся первый вице-президент/проректор, вице-президент/проректор по учебной работе, вице-президент/проректор по финансам и вице-президент/проректор по воспитательной работе.

Первый вице-президент/проректор возглавляет административную команду обеспечения качества: обеспечивает стабильное функционирование всех направлений учебного процесса; представляет предложения по улучшению; организует управление университетом на основе последних достижений в области оборудования и технологий, а также местного и международного опыта в области образования; курирует все вопросы университета - академические и экономические операции, а также инновационные и стратегические операции университета; решает все вопросы финансового, экономического, операционного и делового характера.

Вице-президент/проректор по учебной работе возглавляет команду по обеспечению академического качества: отвечает за все операции университета, связанные с академическим руководством, учебными программами и управлением персоналом академических подразделений, а также за планирование бюджета и фискальный менеджмент академических подразделений.

Вице-президент/проректор по финансам разрабатывает и внедряет стратегические улучшения в процессы управления финансами, финансовой отчетности и снижения рисков, а также контролирует операционную деятельность по распределению финансовой помощи для обеспечения соответствия политике университета и бюджетным требованиям.

Вице-президент по воспитательной работе отвечает за разработку соответствующих программ и услуг в целях удержания студентов, в том числе за ориентацию новых студентов, академическое консультирование и услуги по поддержке обучения.

Декан/исполнительный директор координирует оценку и разработку академических программ на факультете/в центре, подготавливает и при необходимости пересматривает планы академических программ факультетов/центров. Академические программы управляются деканами Факультета бизнеса им. Бэнга, Факультета социальных наук, Школы права, Факультета общего образования и исполнительным директором Центра Языков, которые несут коллективную ответственность за обучение в Университете КИМЭП по программам без присуждения степени, базовым языковым курсам, программам бакалавриата, магистратуры и докторантуры.

Заведующий кафедрой представляет на рассмотрение новые предметы, изменения существующих предметов и закрытие предметов, предлагаемых кафедрами для исполнительного комитета факультета и декана. Заведующий кафедрой проявляет инициативу и руководит программой в академических вопросах. Решения принимаются на коллегиальной основе через комитеты кафедр. Кафедра организует график обучения при содействии координатора программы и с согласия преподавателей. Учебный план программы регулярно обновляется, чтобы соответствовать требованиям Министерства образования и науки РК, более высоким академическим стандартам, а также для того, чтобы повысить привлекательность программы. Мероприятия в течение учебного года регулярно анализируются и документируются, и доводятся до сведения декана. Результаты анализа программ используются в обсуждениях в рамках кафедр.

Административные сотрудники академических подразделений обеспечивают своевременное завершение всех необходимых проверок и согласований, включая преподавательскую деятельность и заслуги преподавателей, анализ факультетов и подразделений, анализ программ и анализ администрации.

Директор библиотеки и директор Центра компьютерных и информационных систем занимаются вопросами качества академических ресурсов для студентов.

6. Управление качеством академической сферы

Преподавание и обучение являются основным фокусом политики по обеспечению качества.

Обеспечение качества образовательных программ

Основные компоненты системы обеспечения качества для преподавания и обучения связаны с совершенствованием академических программ: мониторинг оценок учащихся, преподавательского состава и структур поддержки студентов; расширение докторских исследований, программ дистанционного обучения и услуг академической поддержки.

Академическая структура Университета КИМЭП обеспечивает надлежащий надзор за всеми факультетами и академическими кафедрами, программами и учебными планами, преподавательским составом, бюджетом и системами оценки. Каждый факультет и академическое подразделение ответственны за создание своего собственного непрерывного процесса улучшения качества, включающего ежегодный и циклический анализ программ. Ежегодный анализ программ не ограничивается определенными

результатами обучения по программам, но также включают анализ учебных программ, преподавателей, финансов, анализ рынка, обучения студентов и эффективности программ. Комплексный анализ программ проводится каждые 3-5 лет и включает в себя тщательную оценку аналогичной информации в дополнение к анализу всех результатов обучения по программе и оценки обучения студентов.

Информация из годовых и циклических отчетов используется для пересмотра учебного плана и эффективности программы, а также для определения потребностей рынка, интереса учащихся и финансового воздействия. Оба анализа программ проводятся в осеннем семестре после предыдущего учебного года, в котором были собраны и проанализированы данные. Далее анализ направляется вице-президенту/проректору по учебной работе и институциональному комитету по разработке программ и учебных планов для рассмотрения и обратной связи. В случае серьезных проблем или изменений, анализ программы направляется в Ученый совет и Кабинет президента.

Комитет по обеспечению качества факультета/кафедры рассматривает формы управления предметом, оценки учащихся и другие опросы и схемы оценки с целью обеспечения обратной связи с отдельными преподавателями. Он также следит за исполнением своих рекомендаций. Получая информацию от Комитета по обеспечению качества и Консультативного совета, Комитет по разработке программ и учебных планов рассматривает различные элементы программы с целью дальнейшего развития программы. Регулярные анализы программ учитывают все имеющиеся доказательства. Комитет по контролю качества факультета рассматривает схемы оценки по факультету и исполнение рекомендаций. Ученый совет координирует изменения в Каталоге, затрагивающие более одного подразделения.

6.1. Разработка и утверждение предметов и программ

Процедуры университета в разработке и утверждении новых предметов и программ существуют, чтобы гарантировать академические стандарты соответствующего уровня. От этого зависит репутация университета, и поэтому важно, чтобы эти процедуры были надежными и эффективными. Они гарантируют принятие во внимание следующего:

- доступность ресурсов;
- согласованность и академические стандарты предметов;
- стандартизация и соответствие степеней, предлагаемых по завершению предлагаемых программ;
- актуальность и привлекательность программ и предметов для потенциальных студентов;
- совместимость с другими предлагаемыми программами и предметами и стратегическими целями факультета, а также университета в целом.

6.2. Качество предметов

Поскольку предметы являются составляющими элементами образовательной программы, важно, чтобы качество предметов постоянно контролировалось. Это делается в рамках ежегодного анализа программы, который проводится осенью каждого года и охватывает целый учебный год. Однако, каждый семестр руководители программ, Комитет по разработке программ и учебных планов и Комитет по обеспечению качества университета проводят следующие мероприятия:

- Анализ слайбусов
- Последовательность предметов/курс обучения

- Анализ системы оценки

Рассмотрение предложений основывается на консультациях с ключевыми заинтересованными сторонами в целях рассмотрения ситуации со стороны и *объективности*: студенты, внешние экзаменаторы и работодатели, профессиональные/законодательные/регулирующие органы и отраслевые/профессиональные партнеры, в тех случаях, где это уместно.

6.3. Форма управления предметом

Согласно проверенной временем политике КИМЭП, преподаватели должны заполнять Course management form/форму «Управление предметом» в конце каждого семестра по каждому преподаваемому предмету. Управление качеством предметов на уровне факультета гарантирует следующее:

- учебные планы, предоставляемые студентам:
 - имеют точную и адекватную информацию;
 - воплощают процесс обучения и методы оценки, которые подготавливают и позволяют учащимся продемонстрировать достижение результатов обучения в соответствии с требуемым академическим стандартом.
- практика преподавания в аудитории приемлема строга;
- оценка студентов является прозрачной, справедливой и разумной.

Для этого необходимо, чтобы процесс управления качеством предметов на факультете был последовательным, прозрачным и строгим в целях демонстрации достижений академического превосходства в преподавании и обучении.

Факультеты должны быть в состоянии продемонстрировать, что приемлемые стандарты были достигнуты и что они поддерживаются в следующих областях:

- разработка программ и учебных планов;
- разработка силлабусов по предметам;
- оценка успеваемости студентов;
- преподавательский состав (преподавательская и исследовательская деятельность);
- методы преподавания и обучения;
- учебные ресурсы;
- службы поддержки студентов;
- учебно-методические комплексы;
- информационные системы для:
 - студентов;
 - академических и административных сотрудников;
- информация, доступная широкой общественности.

6.4. Ответственность преподавателей за информацию в силлабусе

Преподаватели публикуют силлабус по предметам на лекционном диске L-диске, доступном как на территории кампуса, так и за его пределами, за неделю до начала занятий, если только не имеет место смена преподавателя. В этом случае силлабус по предмету должен быть размещен на L-диске в последний день добавления/отказа от предметов в соответствии с расписанием офиса регистратора. Силлабус должен разъяснить, каким образом посещаемость и участие на занятиях влияют, если вообще влияют, на оценку студента по предмету. Силлабус должен указывать фиксированные даты экзаменов и фиксированные сроки выполнения оцениваемых заданий. Даты

первого и второго промежуточных экзаменов, а также дата финального экзамена должны соответствовать академическому календарю и расписанию итоговых экзаменов, предоставленному офисом регистратора.

Преподавателям настоятельно рекомендуется отслеживать ежедневную посещаемость студентов и уточнять, каким образом будет оцениваться участие в предмете в дополнение к критериям оценки заданий, представленным в начале семестра.

Преподаватели обязаны проводить каждый предмет в соответствии с расписанием занятий офиса регистратуры на семестр.

Информация об академических правилах и процедурах утверждения предметов и программ предоставляется офисом вице-президента/проректора по учебной части.

6.5. Анализ образовательной программы

Эффективная оценка программ имеет основополагающее значение для разработки системы управления программами, основанной на принципах постоянного совершенствования. Эффективная система имеет четыре этапа:

- планирование оценки;
- проведение оценки;
- анализ результатов оценки;
- внедрение изменений.

Программы пересматриваются каждый учебный год. Полученные данные анализируются и, при необходимости, вносятся изменения в учебную программу.

В течение года комитет факультета/школы/центра, комитет кафедры, комитет по разработке программ и учебных планов, а также комитет по обеспечению качества проводят регулярные обзоры и оценки программ с участием ключевых преподавателей, приглашенных профессоров, лидеров отрасли, выпускников и текущих студентов. Задачи программы и методы обучения ежегодно пересматриваются Ученым советом, что служит основанием для непрерывной корректировки и внесения регулярных незначительных изменений в образовательные программы, обеспечивая, таким образом, предоставление студентам современных знаний, а также услуг деловым, общественным и некоммерческим организациям.

Для непрерывного процесса анализа, совершенствования и внесения необходимых изменений в образовательные программы Ученый совет и Комитет по обеспечению качества функционируют на уровне кафедр/школ/центров.

Эти комитеты должны проводить следующие процедуры мониторинга на регулярной основе: анализ/корректировка учебных программ и учебно-методического компонента программ; анализ соответствия целей и задач программ и дисциплин поставленным задачам; ожидаемые навыки и компетенции, задания и методы оценки; анализ динамики результатов/оценок студентов; принятие коллегиальных решений по внедрению или модификации компонентов образовательных программ; и анализ данных, полученных в результате опросов удовлетворенности студентов своими академическими программами.

Протоколы обсуждений и решения комитетов хранятся на L-drive: <https://www2.kimep.kz/aspnet/l-drive/default.aspx> L:\CSS Academic Policies.

Все образовательные программы КИМЭП проходят ежегодный анализ. Разработка новых или пересмотр существующих программ всегда начинается с конкретной образовательной программы. Если изменение очень незначительное, то оно может быть интегрировано в программу. Значительные изменения, согласованные на уровне программы, направляются на рассмотрение соответствующего комитета факультета. Комитет рассматривает изменения и либо одобряет их, либо отправляет обратно на программу. В случае одобрения рекомендуемое изменение включается в повестку дня Комитета по разработке программ и учебных планов, а затем направляется в Ученый совет, который в большинстве случаев утверждает изменение. Если запрос содержит введение новой и основной программы, то он направляется в Кабинет президента/Совет директоров для окончательного утверждения.

Работа по улучшению качества программы проводится под руководством следующих комитетов/советов:

- Комитеты факультетов по соответствующим программам (бакалавриат, магистратура и докторантура) отвечают за надзор и мониторинг качества и содержания всех документов, связанных с учебным процессом и преподаванием, утверждением новых и корректировка ранее утвержденных учебных планов, силлабусов и других образовательных документов;
- Комитет по разработке программ и учебных планов рассматривает выводы Комитета по учебным планам факультета.
- Ученый совет Университета КИМЭП определяет политику университета в области академического качества;
- Отдел по обеспечению качества и институциональных исследований (Office of Quality Assurance and Institutional Research, далее - QAIR) проводит анализ опросов всех категорий студентов, преподавателей, административного персонала, работодателей и других внешних партнеров по различным аспектам университетской жизни.

Кроме того, общее руководство учебно-методической работой осуществляет декан факультета/школы/директор центра, вице-президент/проректор по учебной части и президент Университета КИМЭП. Содержание программ и требования к специализациям программ разрабатываются комитетами соответствующих программ. Изменения передаются в Институциональный комитет по разработке программ и учебных планов для обсуждения и, если они утверждены, направляются в Ученый совет университета для утверждения. Все академические программы Университета КИМЭП основаны на кредитах. В университете разработаны положения по кредитной системе обучения, а также система выставления оценок, которые публикуются в ежегодном каталоге Университета КИМЭП.

Непрерывный анализ для улучшения качества академических программ проводится систематически. Работа по внедрению и реализации предложений по повышению качества программ проводится ежегодно в весеннем семестре. Изменения вступают в силу после окончательного утверждения Ученым советом Университета КИМЭП, начиная со следующего учебного года, и отражаются в рабочем учебном плане и Каталоге на следующий учебный год.

Учебные планы на новый учебный год корректируются ежегодно. Изменения вносятся на основании анализа программ, включая отзывы студентов и изменения в государственных общеобязательных стандартах образования (ГОСО). Советы факультета уполномочены вносить изменения в программы после тщательного обсуждения внесенных предложений. Факультет регулярно анализирует текущие учебные программы и инициирует изменения в последовательности дисциплин, определяя пререквизиты для определенных предметов. Поскольку изменения выносятся публично (во время заседаний совета факультета), преподаватели имеют возможность обсудить и принять во внимание успеваемость студентов и отзывы о них. После обсуждения изменения рассматриваются и утверждаются Ученым советом университета, а затем публикуются в ежегодном каталоге, который доступен на веб-сайте Университета КИМЭП <https://kimep.kz/about/publications/>.

Основные аспекты содержания программ ежегодно представляются в каталоге, в том числе: предметы – общеобразовательные предметы, предметы основной и дополнительной специализаций; последовательность обучения; система пререквизитов; оценочная шкала; требования к степени; основные требования программы.

Дополнительная процедура для самооценки качества преподаваемых предметов - самоотчет преподавателей в конце семестра после сдачи формы управления предметом. Цель этой процедуры состоит в том, чтобы профессорско-преподавательский состав анализировал успеваемость студентов по каждой изучаемой дисциплине и самостоятельно анализировал себя на наличие положительного и отрицательного опыта во время преподавания, за чем следуют предложения по улучшению методов обучения и содержания дисциплины.

Мероприятия по разработке и утверждению предметов и программ, обратной связи со студентами и представительству студентов проводятся на постоянной основе в течение всего года (*Кодекс поведения ППС Университета КИМЭП, вступил в силу 1 августа 2015 года*).

6.6. Результаты обучения по образовательным программам

Предполагаемые компетенции образовательных программ должны быть детализированы и распределены по различным предметам. Они связаны с Национальной рамкой квалификации (НРК), а также с Лиссабонской конвенцией. Факультеты несут ответственность за согласование компетенций по предметам. Вопросы, связанные с результатами обучения, включены в опрос удовлетворенности студентов, опрос студентов последнего курса и опрос выпускников, чтобы определить степень их удовлетворенности развитием компетенций по каждому предмету. С помощью опроса удовлетворенности работодателей и бизнес-консультационного совета представителей рынка труда просят определить, какие компетенции требуются рынку. Полученные ответы сравниваются и сопоставляются с тем, что предлагает университет. Выпускников просят оценить актуальность компетенций, которые должна была развить их программа обучения.

Результаты обучения студентов за текущий год оцениваются как часть ежегодного анализа программ. Процедура включает анализ данных, оценку результатов обучения по предметам и определенные результаты обучения по программам, ежегодно отбираемым для оценки. После трех лет программно-аналитического анализа все задачи, результаты обучения по

предметам и программам анализируются, оцениваются и пересматриваются по мере необходимости. Студенты информируются об изменениях через сотрудников факультета и программ, либо через сотрудников отдела коммуникаций. Все изменения также отражены в Каталоге образовательных программ.

6.7. Оценка образовательной программы/предмета

Университет поощряет преподавателей/сотрудников использовать различные механизмы получения обратной связи от студентов для того, чтобы способствовать постоянному диалогу между студентами и персоналом и минимизировать чрезмерную зависимость от одного конкретного механизма. Тем не менее, наиболее часто используемый метод сбора отзывов студентов - это регулярные опросы (Faculty Teaching Evaluation Survey - Опрос по оценке качества преподавания; Students Satisfaction Survey - Опрос по удовлетворенности студентов). Опросы представляют различные виды анализа.

6.8. Отзывы студентов

Университет КИМЭП придерживается принципа участия студентов в вопросах качества на всех уровнях. Мы полагаемся на отзывы наших студентов, которые направляют нам и подтверждают, что внедренные изменения способствуют повышению качества обучения студентов. Университет и Ассоциация Студентов КИМЭП (АСК) работают над поддержанием эффективной и согласованной системы представительства студентов, которая способствует участию студентов на всех уровнях.

Эффективная обратная связь со студентами зависит от вовлеченности как сотрудников, так и студентов, и поэтому университет возлагает большие надежды на эти две группы.

Ожидаются, что сотрудники будут:

- пояснять цель сбора обратной связи, методы, которые будут использоваться, методы обратной связи, методы учета результатов, информирование о действиях, предпринятых в результате анализа;
- поощрять студентов к размышлению над своим учебным опытом;
- доводить результаты до студентов и сотрудников;
- доносить вопросы студентов, представляющие интерес и важность, до школ, факультетов, центров и университет в целом.

Ожидаются, что студенты будут:

- задумываться о своем опыте обучения;
- предоставлять отзывы о своем опыте обучения и других соответствующих вопросах;
- взаимодействовать с представителями студентов/АСК;
- проверять студенческий портал, доски объявлений, соответствующие веб-сайты и электронную почту на наличие сообщений от преподавателей, сотрудников и АСК.

6.9. Качество преподавательского состава

Кабинет президента отвечает за набор новых преподавателей. При приеме на работу сотрудников Университет КИМЭП отдает предпочтение преподавателям с более высокими академическими степенями и званиями, а также тем, кто имеет практический опыт. Многие преподаватели привлекаются из международного академического сообщества, так как Университет КИМЭП предлагает учебные программы в основном на английском языке.

Основополагающими принципами кадровой политики университета являются привлечение талантливых и высококвалифицированных специалистов, а также предоставление равных возможностей трудоустройства независимо от происхождения, национальности, религии, возраста и пола (<http://intranet/hr/policy2015/eng/ENG%20HR%20Handbook.doc>).

Набор персонала осуществляется путем объявления конкурса на замещение вакантной должности в средствах массовой информации, а также в разделе отдела по управлению человеческими ресурсами на веб-сайте университета (<https://hr.kimep.kz/en-US/Home/JobSearch>).

Основные требования: профессиональная компетентность, свободное владение английским языком, опыт преподавания и исследований. Приоритет отдается преподавателям со степенью доктора наук (PhD), полученной в зарубежном университете

Помимо преподавания, должностные инструкции преподавателя включают в себя следующие обязанности: исследовательская работа; участие в комитетах кафедры и факультета; консультирование студентов; участие в мероприятиях, организованных сотрудниками Университета КИМЭП.

Кадровая политика, регулирующая поиск, отбор, найм, а также профессиональное развитие преподавателей, изложена в разделе «Академические положения» Кодекса поведения ППС Университета КИМЭП и документах по кадровой политике (<https://www.kimep.kz/ext/faculty/Documents/2015.pdf>, <https://kimep.kz/about/files/2018/02/17-06-2016-Faculty-Code-of-Practice-June-2016-final-revised.pdf>).

После найма преподаватели обычно преподают не более трех дисциплин в первом семестре. Эта практика дает новым сотрудникам возможность адаптироваться к новым условиям труда и помогает обучить их. В течение учебного года преподаватели имеют различные возможности для профессионального развития.

6.10. Оценка профессорско-преподавательского состава/Мониторинг качества работы академического персонала

В конце каждого учебного года деканы факультетов готовят ежегодные оценки преподавателей. Используется форма, которая охватывает все профессиональные и преподавательские аспекты преподавателей. Эта форма оценивает учебную нагрузку, исследовательскую деятельность (научные публикации, публикации учебников, учебных пособий, образовательных и методических разработок, участие в конференциях с докладами и выступлениями, научные исследования, участие в проектах, полученные гранты и патенты), профессиональное развитие (организация и участие в курсах повышения квалификации, практикумах, семинарах и т. д.), административную работу и внеклассные мероприятия (участие в комитетах университета и факультета, выполнение специальных заданий, организация мероприятий университета и факультета и т. д.).

Процедура оценки ППС изложена в Кодексе поведения ППС (<https://kimep.kz/about/files/2018/02/17-06-2016-Faculty-Code-of-Practice-June-2016-final-revised.pdf>, пункт 38, стр. 49). Офис вице-президента/проректора по академическим вопросам разработал эту процедуру. Ответственность за соблюдение требований

процедуры и сроков представления результатов лежит на деканах факультета. Каждый преподаватель проводит самооценку и представляет подтверждающие документы, которые охватывают три критерия: исследовательская работа, преподавательская деятельность и участие в административной работе своего факультета. Документы рассматриваются комитетами факультета. На основе результатов оценки, а именно на основе рейтинга по трем критериям оценки, формируются следующие категории: А, В, С, D. Ежегодно Кабинет президента утверждает ежегодные премии (надбавки к официальной заработной плате) для преподавателей каждой категории. Документация по ежегодной оценке ППС хранится на факультетах.

Работа преподавателей регулярно проверяется деканами, заместителями декана и офисом вице-президента/ проректора по учебной части. Регулярные семинары проводятся для улучшения качества обучения и анализа коллегами. В конце каждого семестра преподаватели заполняют форму управления академическим курсом/предметом.

Требования к проведению научно-исследовательской работы определены в критериях продвижения по службе, ежегодных формах оценки, политике в отношении премий за публикации и требованиях для подачи заявок на гранты для поездок на конференции.

После завершения оценки преподавателя деканы представляют результаты оценки со своими рекомендациями вице-президенту/проректору по учебной части. Университет КИМЭП внедрил систему материального стимулирования профессорско-преподавательского состава за отдельные публикации. Согласно этой системе, размер вознаграждения будет зависеть от того, где опубликована статья/книга. Это могут быть либо местные публикации, рекомендованные МОН РК, либо международные публикации с ненулевым импакт-фактором.

Кодекс поведения ППС содержит конкретные процедуры увольнения преподавателей. Трудовой договор преподавателя также может быть расторгнут в любое время в течение учебного года на основании одного или нескольких из следующих условий или обстоятельств:

- отсутствие на занятии без утвержденного отпуска/соответствующего подтверждающего документа;
- прекращение деятельности Университета КИМЭП (ликвидация юридического лица);
- преподаватель оказывается несоответствующим должности ввиду отсутствия квалификации или по состоянию здоровья, что не позволяет выполнять рабочие обязанности (после отпуска по болезни);
- отсутствие преподавателя на рабочем месте более двух месяцев из-за временной нетрудоспособности (за исключением декретного отпуска и другой длительной нетрудоспособности, предусмотренной законодательством РК);
- сочетание наказуемых дисциплинарных причин.

Другие условия, указанные в законодательстве РК.

6.11. Качество научных исследований

Система обеспечения качества исследовательских программ содержит механизмы, правила и процессы обратной связи, которые позволяют сфокусировать

исследовательскую деятельность на приоритетных областях. Кроме того, в рамках этой системы исследовательская деятельность может удовлетворять высокие требования к качеству. Правила университета и преподавателей, касающиеся исследовательских проектов, и нормы занятости, касающиеся требований к исследовательским должностям, также важны.

Институциональный контрольный совет (ИКС) рассматривает заявки на исследования и формы запроса данных; обеспечивает проведение исследований в соответствии с руководящими принципами уважения автономии, ненападения вреда, благодеяния и справедливости; рассматривает темы диссертаций для докторантов, занимающихся исследованиями. ИКС возглавляется вице-президентом/проректором по учебной работе и состоит из председателя Ученого совета и представителей каждого факультета, имеющих достаточный академический и исследовательский опыт.

6.12. Представительство студентов в процессах качества Университета

Процесс вовлечения студентов в процессы обеспечения качества происходит на всех уровнях и тщательно интегрирован. Представители студенческого правительства организуют индивидуальные встречи с Кабинетом президента и являются голосующими членами Ученого совета и всех соответствующих общеуниверситетских стратегических комитетов и комитетов по выработке положений (институциональный бюджетный комитет; тендерный комитет; дисциплинарный комитет по студенческим делам, оценка эффективности обслуживания клиентов для административного персонала), а также в комитетах факультетов, школ и центров.

Представители Студенческого правительства являются членами различных комитетов, начиная с комитета кафедр: совета Факультета социальных наук, дисциплинарного комитета и комитета по обеспечению качества и развития; совета Факультета бизнеса им. Бэнга, комитета по вопросам честности и руководящего комитета по аккредитации/самооценке. Представители Студенческого правительства также являются членами Ученого совета и участвуют в разработке содержания предметов, дают рекомендации по составлению расписания, академического календаря и т.д.

Ассоциация студентов КИМЭП назначает двух представителей студентов в Ученый совет в качестве полноправных членов с правом голоса сроком на один учебный год.

Учащиеся вовлечены во внутренний мониторинг, участвуя в различных институциональных исследованиях - запланированных или запрошенных отдельными подразделениями. Различные группы активно участвуют во внешнем мониторинге, в том числе работодатели, родители студентов и выпускники университета. Студенты информируются о результатах проведенных опросов через студенческий портал, где публикуются не только отчеты, но и инфографика, с помощью которой студенты уведомляются об основных показателях.

6.13. Внешний анализ образовательных программ Университета

В 2006 году КИМЭП начал создавать консультативные советы по своим программам. В их обязанности входит проверка программ на предмет актуальности, а также консультирование академического руководства по новым предметам и/или программам, которые должны быть добавлены или убраны. Основная цель - получить независимую

информацию от сторон, заинтересованных в предоставлении и улучшении системы. Другие механизмы внешнего анализа включают в себя:

- **Поддержка связи со студентами и выпускниками** важна для анализа предметов и программ, поскольку карьерные показатели показывают актуальность программы для выпускников после завершения обучения. Они также могут предоставить информированное, независимое мнение по улучшению текущей программы обучения.
- **Академические партнеры**, особенно те, с которыми Университет КИМЭП имеет соглашения о двойном обучении, поскольку они являются критически важными источниками информированного внешнего мнения о программах университета.
- **Неправительственные организации (НПО) и работодатели** являются основными потребителями «продукта» Университета КИМЭП. Их мнения, предоставляемые посредством обычного опроса работодателей, обсуждаются в разделе «Результаты» данного документа. На национальном уровне эффективность Университета КИМЭП оценивается в рамках институциональных и программных рейтингов, проводимых Независимым агентством по обеспечению качества Республики Казахстан (НАОКО; <https://iqaa-ranking.kz/en/>). С 2008 года Университет КИМЭП ежегодно оценивается НАОКО. Агентство также организует и проводит институциональную аккредитацию казахстанских вузов (<http://iqaa.kz/en/>). В 2018 году Университет КИМЭП успешно прошел институциональную переаккредитацию НАОКО (действительна до 2023 года).

Внешняя оценка на международном уровне проводится агентствами независимо (Webometrics от Cybermetrics Lab, Испания, <http://webometrics.info/en>) или по запросу университета (World Universities Rankings агентства QS; многомерный рейтинг от агентства U-Multirank, <https://www.umultirank.org/>). В июне 2017 года Университет КИМЭП подал заявку в Агентство QS на участие в рейтинге *World University, Graduate Employability and EESA*. Ежегодное представление данных на институциональном и местном уровнях для проекта U-Multirank осуществляется с 2013 года.

Основная работа по обеспечению качества академических программ была проведена на уровне факультетов. Все программы бакалавриата и магистратуры Факультета бизнеса им. Бэнга (ФББ) получили аккредитацию от Азиатского форума по бизнес образованию (2013); Программа «Бакалавр в области бухгалтерского учета и аудита» была признана Институтом дипломированных бухгалтеров в Англии и Уэльсе, Ассоциацией дипломированных сертифицированных бухгалтеров (ACCA, 2016) и Королевским институтом бухгалтеров по управленческому учету (2017).

Программы бакалавриата и магистратуры, предлагаемые Факультетом социальных наук (ФСН), были аккредитованы Европейской ассоциацией аккредитации государственного управления (2012). Программы бакалавриата и магистратуры факультета журналистики и массовых коммуникаций Университета КИМЭП были аккредитованы Американской ассоциацией коммуникаций (2014).

В 2018 году все 26 образовательных программ Университета КИМЭП были аккредитованы агентством FIBAA (Германия). В апреле 2019 г. Университет КИМЭП прошел процедуру институциональной аккредитации в этом же агентстве.

6.14 Качество академических услуг

Библиотека

Библиотека Университета КИМЭП поддерживает преподавание, обучение и исследования, предлагая высококачественные услуги, основанные на потребностях университетского сообщества. Библиотека поддерживает основную миссию университета, приобретая необходимые материалы и делая их доступными, предоставляя инструкции по их использованию и развивая экспертные услуги по конкретным дисциплинам.

Библиотека представляет собой универсальную учебную среду, которая объединяет традиционные и электронные источники информации в современную информационную среду. Библиотека развивает свои услуги в диалоге с научным сообществом и студентами для удовлетворения меняющихся информационных потребностей своих клиентов. Новая система обслуживания библиотеки делает упор на услуги, которые поддерживают исследования, преподавание и профессиональное развитие студентов, преподавателей и административного персонала.

Библиотека также развивает свое административно-хозяйственное обеспечение для того, чтобы адаптироваться к изменяющимся способам проведения исследований, преподавания и обучения. Библиотека предоставляет помещения с различным уровнем тишины и повышает трансформируемость и функциональность зон обслуживания клиентов.

Библиотека является членом национальных и международных сетей в своей области и предоставляет общие услуги сетей своим клиентам. Библиотека поддерживает информационные потребности окружающего общества, действуя как крупнейшая научная библиотека в Казахстане, которая открыта для общественности. Деятельность и услуги библиотеки более подробно описаны на сайте университета.

Информационные технологии

Центр компьютерных и информационных систем (ЦИКС) Университета КИМЭП является подразделением, отвечающим за ИТ-услуги. Целью ИТ-услуг является продвижение исследований, преподавания и обучения, предлагая высококачественные, простые в использовании и конкурентоспособные на международном уровне услуги. Операции и развитие ИТ-услуг основаны на стратегическом планировании и разработке сервисов в тесном сотрудничестве с остальным университетским сообществом.

Клиентская база ИТ-услуг включает персонал университета, студентов и различные заинтересованные стороны университета. ИТ-услуги отвечают за инвестиции в информационные технологии в масштабах всего университета, включая лицензии на программное обеспечение. Кроме того, ИТ-услуги в значительной степени отвечают за инвестиции в образовательные технологии. ИТ-услуги основаны на постоянно развивающейся и хорошо контролируемой ИТ-инфраструктуре и обеспечении информационной безопасности. Доступные ИТ-услуги представлены в Интранете.

ЦИКС берет на себя поддержку академических и административных подразделений, предоставляя доступ к современным информационным ресурсам. Для этих целей Университет КИМЭП использует в большинстве случаев собственные разработанные информационные системы и лицензионное программное обеспечение, приобретенное на законных основаниях, или программное обеспечение с открытым исходным кодом (условно бесплатное программное обеспечение), когда это необходимо. Для обеспечения доступа к различным информационным ресурсам ЦИКС разработал студенческий портал, который предоставляет студентам унифицированные точки доступа к информационным ресурсам, таким как электронная почта, LMS MOODLE, файловые серверы, академический календарь, а также к онлайн-сервисам, такие как онлайн-система регистрации, службы занятости и трудоустройства и т. д. Система онлайн-регистрации Университета КИМЭП позволяет студентам зарегистрироваться в режиме онлайн на предметы, выбранные в течение периода регистрации, проверить всю необходимую информацию, включая расписание занятий на следующий семестр, произведенную оплату для проживания в общежитии, личный академический статус, подачу запросов в отдел регистрации, в общежитие и т.д. Часть этих услуг дополнительно реализована в виде мобильных приложений для студентов, разработанных для платформ Android и iOS.

Администрация факультетов формирует расписание занятий на следующий семестр через онлайн-систему отдела регистрации. Автоматизированная система регистрации интегрирована с автоматизированными системами других подразделений - автоматизированная система «1С Бухгалтерия», автоматизированная система «Библиотека АМЛИБ» и базы данных приемной комиссии и финансовой поддержки. В течение периодов, определенных академическим календарем, преподаватели вводят данные о результатах промежуточных экзаменов, а в конце семестра итоговые оценки по предмету вводятся в базу данных отдела регистрации с использованием системы онлайн-регистрации. Для управления услугами ППС был разработан «Портал для ППС», позволяющий преподавателям размещать учебные планы своих предметов, информацию о своих публикациях, данные об участии в исследовательских проектах и научных конференциях, их биографии, а также получать доступ к оценке работы в течение предыдущих семестров по результатам онлайн-опросов студентов.

Работа приемной комиссии университета поддерживается через «Портал абитуриента», который позволяет заполнить анкету-заявление, загрузить копии документов, необходимых для поступления, а также пройти пробный и настоящий вступительный тест по английскому языку. Данные о зачисленных студентах отправляются в базу данных офиса регистратора. Для отчетности Бухгалтерия использует программное обеспечение 1С: Предприятие. Программисты ЦИКС разработали онлайн-системы для мониторинга платежей, онлайн-инструмент управления бюджетом и онлайн-инструмент управления договорами.

Отдел по управлению человеческими ресурсами работает с собственной онлайн-системой, с помощью которой рекламируется информация о вакансиях, принимаются резюме кандидатов и необходимые документы. Помимо упомянутого выше, в университете функционирует ряд онлайн-сервисов: Онлайн-оценка успеваемости студентов, Онлайн-выборы студенческого правительства, База данных общежития, Онлайн-справочник, Автоматизированная библиотечная система (Amlib) и другие.

Университетская база данных является основой для всех университетских информационных систем. Основными источниками информации для университетской базы данных являются упомянутые выше автоматизированные онлайн-системы. Саморазвитые онлайн-системы напрямую взаимодействуют с университетской базой данных, и информация, необходимая от внешних систем, таких как система учета 1С или библиотечная система AmLib, импортируется, когда это необходимо.

Информация, запрашиваемая Министерством образования и науки Республики Казахстан (МОН РК), передается из базы данных университета в базу данных МОН РК через интернет в соответствии с графиком, установленным МОН РК.

Программисты ЦИКС продолжают работать над расширением функциональности онлайн-сервисов и мобильных приложений. Они ориентированы на развитие и улучшение онлайн рабочих мест для студентов, преподавателей и административного отдела

Оценка библиотечных и ИТ-услуги происходит в рамках опросов удовлетворенности студентов.

7. Сбор данных по качеству и удовлетворенности обучением

Университет КИМЭП контролирует уровень удовлетворенности образовательными программами и услугами различных заинтересованных сторон, включая «потребителей» конечного продукта - работодателей и внешних партнеров. Основным ответственным подразделением по сбору данных является Отдел академического качества и институциональных исследований (QAIR). Его полномочия и сферы ответственности изложены в Политике Университета КИМЭП по обеспечению качества в образовании (вступило в силу 1 августа 2013 года; пересмотрено 15 декабря 2017 года).

Чтобы обеспечить соответствие институциональной исследовательской деятельности потребностям университета и его основным заинтересованным сторонам, сбор данных организован с использованием различных методов и постоянно обновляемых инструментов. Члены сообщества университета (студенты, сотрудники и преподаватели) приглашаются к участию в опросах. Частота сбора данных зависит от характера проекта. Проводятся долгосрочные исследования для анализа оцениваемых аспектов с течением времени.

Другим важным источником данных являются отчеты Центра академической поддержки студентов (ЦАПС) о фокус-группах, проводимых с первокурсниками, как местными, так и иностранными.

7.1. Участие студентов университета в оценке качества

Центр академической поддержки студентов (ЦАПС) проводит фокус-группы для изучения мнений различных групп студентов об их «первом годе обучения» в Университете КИМЭП и об их опыте в процессе приема, приезда, ориентационных программах и семинарах, процессе регистрации, общих образовательных предметах, программах академической поддержки и репетиторства ЦАПС, услугах общежития, медицинского и спортивного центров (студенты-первокурсники из Казахстана и Центрально-Азиатских стран; иностранные студенты; жители Алматы, жители других городов РК, студенты с пониженной учебной нагрузкой). Интервью основаны на контрольном списке вопросов

(список разработан сотрудниками ЦАПС и пересмотрен отделом QAIR) и проводится в диалоговом формате. Анкета фокус-групп охватывает широкие аспекты: прием в Университет КИМЭП; финансовая помощь; центр поддержки обучения; консультирование; процесс регистрации; академические вопросы (по факультетам, школам и центрам); образовательная инфраструктура (система безопасности; общежитие; библиотека; столовая; спортивный центр и т.д.). Подробное описание проблем студентов, связанных с академическими вопросами, передается вице-президенту/проректору по учебной части, а вопросы, связанные с образовательной инфраструктурой и услугами, доносятся до соответствующих подразделений и департаментов.

Уровень удовлетворенности студентов академическим и неакадемическим опытом исследуется в рамках **Опроса удовлетворенности студентов** (*Student Satisfaction Survey*), который дает представление об общей эффективности услуг Университета КИМЭП. Опрос проводится ежегодно в весеннем семестре среди всех зарегистрированных студентов через студенческий портал и включает в себя оценку работы всех подразделений, связанных со студенческой деятельностью.

Чтобы учесть растущий спрос на подробную и достоверную информацию о мнении студентов, анкета опроса ежегодно меняется. QAIR объединяет мнения всех оцениваемых подразделений и предоставляет полученные данные высшему руководству для рассмотрения и утверждения. Полный отчет по опросу представляется руководству университета и распространяется среди сообщества Университета КИМЭП через интранет (для сотрудников и преподавателей) и студенческий портал.

Результаты опроса предоставляют полезную и исчерпывающую информацию для:

- контроля эффективности работы университета и выделения конкретных сильных сторон и проблем;
- содействия постоянным усилиям по улучшению качества;
- расширения участия студентов и расширения сотрудничества между студентами и персоналом;
- определения сфер дополнительных исследований;
- направления процесса принятия решений и плана действий.

Как только результаты Опроса удовлетворенности студентов публикуются, для того, чтобы продемонстрировать студентам, что их отзывы ценны, департаменты и подразделения предоставляют сводные отчеты, в которых учитываются рекомендации и опасения студентов и излагаются возможные меры по реализации их рекомендаций для реального улучшения их опыта обучения. Так называемый «Прогресс-репорт» (Progress report) и планы реагирования должны быть представлены соответствующему вице-президенту/проректору в течение 4-х недель после получения директором подразделения результатов опроса. Сводные отчеты и отчет о действиях передаются аналитику по обеспечению качества и размещаются на портале для студентов после их проверки аналитиком.

Чтобы обеспечить уверенность качеством преподавания на уровне университета, проводится **Опрос оценки качества преподавания** (*Faculty Teaching Evaluation Survey*). Каждый семестр опрос собирает ценные отзывы студентов об эффективности обучения,

качестве преподавания и их опыте обучения по каждому предмету, на который они зачислены.

Опрос проводится с первого дня экзаменационного периода до седьмого дня после последнего дня экзаменационного периода. Отзывы по каждому предмету собираются после завершения соответствующего экзамена. Оценка по предметам зачет-незачет доступна на следующий день после окончания занятий. Государственные экзаменационные и стажировочные предметы опросом не оцениваются.

Члены ППС могут посмотреть свою оценку не раньше срока сдачи студентами форм-заявлений на изменение оценки. Доступ к индивидуальным результатам оценки предоставляется преподавателям при вводе пароля. Заведующие кафедр и деканы также имеют доступ к оценкам преподавателей своих подразделений. Доступ ко всем имеющимся опросам предоставляется президенту и вице-президентам/проректорам. Кроме того, чтобы облегчить процесс анализа и развития качества, заведующим кафедр и деканам предоставляются документы с комментариями к открытым вопросам, которые передаются преподавателям .

Результаты опроса помогают определить конкретные аспекты обучения, требующие улучшения, и повысить качество образования следующими способами:

- позволить преподавателю определить сильные/слабые стороны своей работы;
- создать дух здоровой конкуренции среди преподавателей;
- послужить инструментом обратной связи между студентами, преподавателями и академическим руководством;
- позволить университету внимательно следить за качеством преподавания и улучшать его.

Оценка преподавателей студентами также играет важную роль в карьере преподавателей. Результаты опроса оценки преподавания используются при оценке академической успеваемости преподавателя, а также для продвижения по службе, продления контракта и рассмотрения повышения заработной платы и бонусов.

Студенты, завершающие обучение, принимают участие в **Опросе студентов выпускного курса** (*Graduating Students Exit Survey*). Данный опрос дает непосредственное представление о прошлом и будущем опыте студентов. Эта информация имеет ряд различных применений, включая:

- обновление содержания программы для лучшего достижения целей;
- планы мероприятий по улучшению личностного развития студентов во время учебы в университете;
- решения относительно трудоустройства выпускников и поддержка карьеры;
- определение областей, в которых изменения в положениях и услугах могут привести к улучшениям.

Опрос определяет общие впечатления выпускников, уровень их удовлетворенности программой обучения, академическими и другими услугами и их планы на будущее. Опрос проводится два раза в год с помощью онлайн-инструмента, который заполняется студентами, подавшими заявку на выпуск.

7.2. Участие выпускников в оценке качества

Чтобы гарантировать качество профессиональной подготовки выпускников, проводится **Опрос выпускников КИМЭП** (Alumni Survey), который собирает их отзывы о рабочем опыте, производительности труда и уровне удовлетворенности качеством образования в Университете КИМЭП, что позволяет определить области, требующие улучшения. На протяжении ряда лет опрос проводился ежегодно (летом) среди выпускников через год после окончания обучения посредством рассылки опросника по электронной почте, телефонных интервью и онлайн-анкетирования.

Начиная с лета 2019 г., Отделом академического качества и институциональных исследований (QAIR) внедрена новая система опроса выпускников: для выяснения карьерного роста выпускников опрашиваются одновременно представители трех выпусков: предыдущего года выпуска; выпуска пятилетней давности и выпуска десятилетней давности.

Результаты всех опросов доводятся до сведения высшего руководства университета, а также до сотрудников и выпускников Университета КИМЭП. Для облегчения процедуры оценки числовые данные и комментарии разбиты по программам.

Ключевые комментарии взяты за основу для дальнейшего совершенствования программ, услуг и среды университета и используются для:

- составления плана изменений в учебной программе, методике преподавания и образовательных подходах;
- разработки устойчивой стратегии долгосрочного сотрудничества выпускников и университета;
- для усиления обратной связи с выпускниками и их вклада в благотворительные инициативы;
- оптимизации набора студентов и карьерных услуг для студентов и выпускников.

7.3. Участие ППС в оценке качества

Преподаватели участвуют в процессе оценки посредством регулярных мероприятий и мероприятий по запросу. **Опрос удовлетворенности преподавателей** (Faculty Satisfaction Survey) и **Опрос удовлетворенности деятельностью деканов** (Survey on Satisfaction with Deans' Activity) являются регулярными каналами обратной связи преподавателей.

Опрос удовлетворенности преподавателей измеряет уровень их удовлетворенности условиями труда, профессиональным развитием и руководством в Университете КИМЭП для дальнейшего развития университета как хорошего места для работы.

Опрос проводится ежегодно (в весеннем семестре) при помощи онлайн-инструмента и на добровольной основе. Анкета пересматривается на ежегодной основе, чтобы отразить административные изменения, которые произошли за последний учебный год (например, новые назначения в центральной администрации).

С весны 2016 года по требованию Офиса президента оценка качества руководства деканами и директорами академических подразделений проводится в рамках отдельного Опроса удовлетворенности деятельностью деканов.

Отчет о результатах опроса предоставляется высшему руководству и сотрудникам КИМЭП через внутреннюю общую платформу в сети интранет.

Результаты обеспечивают всестороннюю, основанную на исследованиях картину ключевых аспектов опыта и поддержки ППС в:

- выявлении более сильных и слабых сторон условий труда и динамики удовлетворенности по сравнению с предыдущим периодом;
- планировании деятельности по подбору и удержанию лучших преподавателей;
- разработке соответствующих планов действий в отношении услуг, ресурсов и процессов.

7.4. Участие административного персонала в оценке качества

Отзывы всех сотрудников, не являющихся преподавателями КИМЭП, об их опыте работы и об уровне их удовлетворенности университетом в целом, ценностями и лидерством на рабочем месте, а также профессиональным развитием, имиджем и т.д. собираются в рамках **Опроса удовлетворенности персонала (Staff Satisfaction Survey)**. Опрос устанавливает взаимовыгодную связь между персоналом и учреждением. Полученные результаты дают руководству мнение сотрудников о качестве работы, что, в свою очередь, помогает улучшить процессы стратегического планирования управления и принятия решений, а также принять соответствующие меры по дальнейшему развитию и улучшению рабочей среды в Университете КИМЭП.

7.5. Участие работодателей в оценке качества

Мнения работодателей об уровнях профессиональной подготовленности выпускников КИМЭП с точки зрения знаний, навыков и отношения выясняются в рамках **Опроса удовлетворенности работодателей (Employers Satisfaction Survey)**. Опрос проводится каждые 2-4 года по электронной почте, факсу, почте, телефонным звонкам и встречам.

Результаты опроса доводятся до сведения высшего руководства, преподавателей и сотрудников КИМЭП через внутреннюю сеть интранет.

Результаты иллюстрируют восприятие работодателями качества профессиональной подготовки выпускников КИМЭП и помогают определить пути дальнейшего совершенствования академических программ. Отзывы работодателей дают представление о качестве образования выпускников и могут способствовать инициативам в следующих областях:

- построение и управление многоплановым сотрудничеством между университетом, отраслью и профессиональными организациями;
- планирование мероприятий по улучшению трудоустройства недавних выпускников;
- корректировка текущих учебных программ и разработка других предложений, соответствующих потребностям работодателей.

7.6. Обеспечение качества образовательной инфраструктуры

Качественная инфраструктура является предпосылкой качественного образования и исследований. ИТ и библиотечные услуги имеют основополагающее значение для поддержки обучения студентов и преподавательского состава. Отдельные элементы

инфраструктуры (например, спортивные сооружения, общежития, медицинский центр) дополняют академические услуги.

Удовлетворенность материальным обеспечением Университета КИМЭП оценивается при помощи следующих регулярных опросов, проводимых QAIR: Опрос студентов выпускного курса (Graduating Students Exit Survey), Опрос удовлетворенности студентов (Students Satisfaction Survey), Опрос удовлетворенности преподавателей (Faculty Satisfaction Survey) и Опрос выпускников КИМЭП (Alumni Survey).

Помимо упомянутых выше регулярных опросов, Отдел академического качества и институциональных исследований также проводит специальные опросы, обзоры и анализы, в том числе дополнительные исследования, связанные с материальным обеспечением университета:

- Опрос удовлетворенности услугами общественного питания и покупками, предлагаемыми на территории университета;
- Опрос удовлетворенности общежитием и услугами общежития;
- Опрос по размещению международных преподавателей.

7.7. Оценка качества системы управления университетом

Целью обеспечения качества системы управления является эффективное и действенное выполнение основных видов деятельности в соответствии с ожиданиями участников. Эта система содержит регулирующий механизм, механизм сбора данных и механизм обратной связи с точки зрения организации, функционирования, постановки целей и формулирования стратегии университета, факультетов, кафедр и административных подразделений. Кроме того, он включает в себя механизмы, касающиеся выбора лидеров и основных управленческих мероприятий. Эти механизмы позволяют руководителям постоянно улучшать работу университета. Нормативная база состоит из нескольких элементов. Одним из наиболее важных является Положение о трудоустройстве, которое определяет принципы и процессы отбора преподавателей и административных работников. Другим важным элементом является Устав, регулирующий права и обязанности и определяющий инструменты координации. В рамках системы управления проводятся опросы (отдельно для профессорско-преподавательского состава и административного персонала), в которых сотрудникам предлагается высказать свое мнение.

Вопросы, связанные с качеством управления университетом, включены в различные опросы, проводимые QAIR. В частности, вопросы по оценке деятельности Президента и вице-президентов содержатся в Опросе удовлетворенности ППС (Faculty Satisfaction Survey). Отдельный Опрос ежегодно в конце учебного года проводится по оценке деятельности деканов (Survey on Satisfaction with Deans' Activity).

8. Управление качеством неакадемической сферы

Этот процесс значим для подразделений, и Руководство документирует то, каким образом департамент / подразделение вносит вклад в миссию университета посредством целенаправленных результатов.

Процесс отслеживания неакадемической деятельности проводится ежегодно (в конце учебного года) и возглавляется директором отдела или подразделения, супервайзером

или менеджером; он курируется первым вице-президентом/проректором и координируется его офисом.

Офис первого вице-президента/проректора отслеживает стратегические и рабочие планы и годовые отчеты, разрабатывает ежегодный график оценки работы для всех неакадемических отделов; организует регулярные встречи первого вице-президента/проректора с директорами департаментов (раз в две недели), чтобы обсудить последние новости и любые проблемы операционных процессов; оказывает помощь департаментам при составлении стратегических и рабочих планов и годовых отчетов, и дает рекомендации отделам.

Каждый административный отдел должен составить стратегический план, содержащий цели отдела, формулировку миссии, необходимый персонал, функции/услуги, бюджет, а также годовой план работы и отчет по нему. Дважды в год руководители отделов составляют отчеты для первого вице-президента/проректора; отчеты далее группируются в сводный отчет для Совета директоров, который выносит рекомендации на его основе.

Неакадемические подразделения/отделы обязаны продемонстрировать изменения или улучшения по сравнению с предыдущим учебным годом, предварительные цели отдела и ожидаемые результаты, анализ сильных сторон, возможностей, стремлений и рекомендаций, а также и будущее направление деятельности с намеченными с целями и их результатами.

Первый вице-президент/проректор проводит встречи с сотрудниками подразделений для обсуждения результатов, рекомендаций, целей на будущее и планов по усовершенствованию. Задачи отделов и департаментов и планы по усовершенствованию их работы становятся частью процесса текущего ежегодного планирования университета.

Все неакадемические подразделения/отделы активно участвуют в разработке стратегического плана Университета КИМЭП, подготовке Отчета по самооценке университета для аккредитационных агентств по обеспечению качества (как национальных, так и зарубежных), а также предоставляют данные для ежегодного национального рейтинга. Административные подразделения/отделы/департаменты составляют Правила и Положения, связанные с их деятельностью (например, «Политика и процедуры Отдела маркетинга и связи с общественностью»; «Правила организации программы академической мобильности в Университете КИМЭП» (<https://kimep.kz/diam/rules/>).

Департамент по работе со студентами составляет «Справочник по равным возможностям лиц с ограниченными возможностями» (<https://www.kimep.kz/current/files/2014/05/KIMEP-University-disabled-students-policy.pdf>); «Политику наставничества и консультирования» (<https://www.kimep.kz/current/en/english-mentoring-and-advising-policy/>); «Политику помощи лицам с особыми потребностями» (<https://www.kimep.kz/current/en/english-special-need-policy/>), а Отдел управления человеческим ресурсами - «Руководство по кадровой политике» (<http://intranet/>).

Неакадемические услуги для студентов

Департамент по работе со студентами также помогает студентам в достижении их образовательных целей. В его состав входят Отдел по работе со студентами, Центр

академической поддержки студентов, международный отдел, спортивный центр, жилищный отдел и медицинский центр.

Отдел по работе со студентами тесно сотрудничает со студенческим правительством и оказывает поддержку всем студенческим организациям и отдельным студентам в их деятельности. Отдел поддерживает участие студентов в междуниверситетских мероприятиях, олимпиадах, конференциях, собраниях и конкурсах, а также отвечает за организацию различных мероприятий для студентов и всего сообщества Университета КИМЭП.

Центр академической поддержки студентов (ЦАПС) начал свою работу в 2013 году. Основную целевую группу центра представляют студенты бакалавриата.

Основные функции ЦАПС включают консультирование для первокурсников и их родителей; консультирование для студентов университета в целом; проведение программы ориентации первокурсников; разработку раздаточных материалов; организацию церемонии посвящения в студенты; академическую поддержку первокурсников; мониторинг академического положения и посещаемости студентов с низким академическим статусом и вовлечение их в программу поддержки обучения; подбор, обучение и контроль за работой репетиторов; помощь студентам с особыми потребностями; проведение фокус-групп с первокурсниками, иностранными студентами, студентами из стран Центральной Азии; ежегодный анализ удержания студентов; обратную связь от родителей; разработку онлайн-инструментов для успешного консультирования (консалтинга) и многое другое.

Университет КИМЭП оказывает многостороннюю поддержку студентам с ограниченными возможностями (см. «Политику равных возможностей» <https://kimep.kz/current-students/student-affairs/learning-support-center/>). В начале каждого семестра координаторы ЦАПС встречаются со студентами этой категории и обсуждают необходимые формы академической поддержки. Академическая поддержка включает в себя продление сроков для промежуточных/выпускных экзаменов, альтернативных мест для проведения промежуточных/выпускных экзаменов, разрешение на аудиозапись лекций, предоставление копий лекционных материалов (презентаций или конспектов), используемых на занятиях, помощь читателей-добровольцев для студентов с аудиовизуальными нарушениями, предоставление аудиозаписи занятий, печатных материалов в альтернативном формате, материалов с увеличенными шрифтами для учащихся с нарушениями зрения и т. д. Спортивный центр предлагает курс шахмат для учащихся с ограниченными возможностями.

Ключевую роль в студенческой жизни КИМЭП играет Ассоциация студентов КИМЭП (АСК) - добровольный союз студентов со своей Конституцией, правилами и политикой, а также с собственным бюджетом для проведения различных студенческих мероприятий. Студенческое правительство возглавляется Президентом и его Кабинетом, который работает год с момента инаугурации.

9. Обратная связь с выпускниками и трудоустройство выпускников

Вопрос трудоустройства выпускников и связь Университета КИМЭП с рынком труда многие годы были в центре внимания политики университета. На вузы, в том числе на

Университет КИМЭП, растет давление требований демонстрации того, что они используют все имеющиеся в их распоряжении средства, чтобы студенты могли получить наилучшее возможное обучение и приобрести навыки, необходимые для выхода на рынок труда. Чтобы отвечать ожиданиям рынка труда, Университет КИМЭП создает и применяет инструменты и процессы, которые вовлекают работодателей в управление качеством (УК), например, посредством разработки и анализа образовательных программ и регулярных отзывов выпускников и работодателей о степени, в которой они считают выпускников адаптированными к требованиям рынка труда.

Чтобы выяснить, учитывает ли УК измерение трудоустройства выпускников, и если да, то - каким образом, в опросе респондентов просят указать инструменты и процессы, которые они используют для измерения и повышения производительности в этом измерении посредством своего УК. В Университете КИМЭП работодатели и выпускники являются членами комитетов, участвующих в разработке и рецензировании образовательных программ. При проведении исследований проводится опрос выпускников различных образовательных программ через определенный промежуток времени (через год после окончания учебного заведения, через пять лет, через десять лет), чтобы получить обратную связь об их успехе или неуспехе при выходе на рынок труда, а также об их мнении относительно актуальности программы, на которой они обучались. Опрос работодателей запрашивает, сопоставляет и анализирует оценки работодателей выпускников университета или программ, в частности, в какой степени работодатели считают, что выпускники соответствуют требованиям рынка труда. Разработка и пересмотр учебной программы с привлечением соответствующих профессионалов включает участие работодателей в пересмотре учебной программы, выяснение их мнения об эффективности программы в отношении готовности выпускников к работе. В свете понимания необходимости укрепления связи между образовательными программами и рынком труда, стажировки стали важной частью образовательных программ.

На сегодняшний день из Университета КИМЭП выпустилось около 12 000 студентов. Выпускники КИМЭП заметно преуспели в своей профессиональной и общественной жизни. Ответственным подразделением по управлению отношениями с выпускниками и по поддержке студентов в плане стажировки и трудоустройства является Департамент корпоративного развития (Corporate Development Department, далее - CDD). Отдел обеспечивает качество своих услуг для студентов и выпускников, изыскивая внешние средства для институционального развития и поддержки студентов, ежегодно увеличивая собранные средства на стипендии и гранты и измеряя удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников.

CDD собирает и анализирует регулярные отзывы работодателей и выпускников, бизнес-консультативных советов факультетов и лекторов, приглашенных отделом в вуз, об уровне квалификации студентов; регулярные отзывы также поступают после встреч, проводимых так называемыми «послами» - выпускниками прошлых лет с нынешними студентами.

Центр карьеры и трудоустройства

Центр карьеры и трудоустройства (ЦКТ) служит мостом, объединяющим студентов и выпускников Университета КИМЭП с деловыми кругами в Казахстане и за рубежом. ЦКТ организует ежегодные ярмарки вакансий и предлагает широкие профессиональные

возможности по всем специальностям. Список вакансий находится в свободном доступе на веб-сайте КИМЭП.

ЦКТ предлагает консультации, тренинги, семинары для студентов по возможностям профессионального роста, составлению резюме и подготовке к собеседованиям. Сотрудники Центра приглашают студентов на презентации казахстанских и международных компаний на кампусе, круглые столы, гостевые лекции и игры бизнес-симуляции; вовлекают студентов в проекты компаний, информируют студентов о возможностях стажировки для получения реального опыта, применения своих теоретических знаний в лучших отечественных и международных компаниях, работающих в Казахстане, получения практических навыков и знаний от профессионалов в определенных областях, а также налаживания контактов для предстоящей карьеры.

ЦКТ также помогает работодателям составлять и размещать свои объявления о вакансиях и проводит предварительный отбор в строгом соответствии с требованиями работодателей.

Центр карьеры и трудоустройства постоянно ведет базу данных выпускников университета, собирает данные о трудоустройстве выпускников в последний год обучения, сразу после окончания учебного заведения, через три и шесть месяцев после окончания учебного заведения. Мониторинг осуществляется по телефону, электронной почте, путем запросов данных у коллег, преподавателей и через социальные сети.

Большинство выпускников (в среднем - более 60%) получают предложения о трудоустройстве либо во время учебы, либо сразу после окончания университета, поскольку они начинают рассматривать предложения от компаний уже в последний год обучения.

Ассоциация выпускников КИМЭП

Департамент корпоративного развития (CDD) отвечает за работу Ассоциации выпускников. Выпускники участвуют в мероприятиях вуза в качестве приглашенных докладчиков, служат членами бизнес-консультативных советов факультетов, поддерживают студенческие организации в качестве наставников, оказывают спонсорскую помощь студентам из социально уязвимых слоев общества, а также принимают на работу студентов и выпускников вуза.

CDD применяет новые коммуникационные инструменты и передовые данные для сегментированных маркетинговых стратегий, которые обслуживают отдельных выпускников и группы по интересам, и все больше сосредоточены на сборе данных и аналитике, а также обновлении базы данных выпускников. Посредством услуг, коммуникаций и программирования CDD представляет в Интернете и на местах опыт в соответствии с опытом ассоциации выпускников и бренда университета, а также работает над усовершенствованием глобальной сети выпускников. CDD активно использует социальные сети: благодаря содержанию контента, полезная информация разрабатывается или перераспределяется стратегически для всех платформ, с взаимосвязями и интерактивностью между ними.

Одно из ключевых направлений CDD, региональное программирование, пользуется популярностью среди выпускников благодаря более локализованному доступу и выгодно

для стратегии университета по углублению взаимодействия. CDD поддерживает деятельность филиалов Ассоциации выпускников в городах и регионах Казахстана и за рубежом (в настоящее время филиалы ассоциации активно работают в Атырау, Астане и Бишкеке); работает с выпускниками в качестве «послов» (представителей каждого выпуска, которые являются дополнительным связующим звеном между университетом и другими выпускниками); организует ежегодные встречи выпускников разных лет с целью расширения связей между выпускниками; организует регулярные бизнес-ланчи для выпускников с участием руководства университета с целью получения отзывов выпускников об институциональном и академическом развитии университета; и приглашает выпускников на крупные мероприятия университета.

Для поддержания связи с выпускниками, Департамент корпоративного развития разработал идентификационную карту выпускников, с помощью которой выпускники могут получить ряд преимуществ и услуг на кампусе - скидка 10% на тренинги по программе профессионального развития (ППР), проводимые Образовательным центром для руководящих кадров; бесплатный доступ к информационным ресурсам библиотеки КИМЭП; бесплатное пользование спортивным центром КИМЭП; и 20% скидка на аренду конференц-залов КИМЭП для тренингов и семинаров.

Департамент корпоративного развития издает ежегодный журнал для выпускников (Alumni Mag, <https://kimep.kz/alumni/>), а также еженедельно выпускает информационный бюллетень для выпускников, который содержит последние новости из университета, вакансии в КИМЭП и в других компаниях и информацию о предстоящих событиях.

Основным показателем эффективности работы отдела корпоративного развития с выпускниками является создание Стипендиального фонда выпускников «Рахмет» (2011) для поддержки талантливых студентов с финансовыми затруднениями. Выпускники предоставляют пожертвования в фонд и сами выбирают получателей стипендий из списка, представленного отделом финансовой поддержки (<https://www.kimep.kz/ext/donate/en-US/payment/index>).

10. Инфраструктура и материально-техническая база

Материально-техническая база (МТБ)

Административное руководство вуза ведет реестр, в котором содержатся все объекты, находящиеся в ведении университета. Совет директоров и Кабинет Президента имеют право принимать решения относительно объектов университета. В университете имеется административно-хозяйственный департамент, задача которого состоит в составлении общей картины новых ремонтно-строительных проектов университета и других вопросов, касающихся МТБ.

Административно-хозяйственный департамент отвечает за приобретение, обслуживание и развитие МТБ в соответствии с решениями Совета директоров университета и оперативным и финансовым планом. Показатели по инфраструктуре доступны в годовых отчетах и в финансовой отчетности, включенной в них.

Деканы и руководители отделов принимают решение об использовании помещений, занимаемых их соответствующими подразделениями. Материальные расходы на помещения распределяются по отделам.

Оборудование и имущество

Закупки осуществляются на основании действующего законодательства (Закон Республики Казахстан О государственных закупках (с изменениями и дополнениями по состоянию на 19.04.2019 г.)), а также в соответствии с финансовой политикой университета.

Кабинет президента и руководители подразделений, приносящих доход, или назначенные ими лица могут принимать решения о закупках. Лицо, назначенное ответственным руководителем проекта, имеет право принимать решения относительно расходов по проекту.

Закупки производятся с учетом общей пользы, приносимой вузу. До принятия заказа, соглашения или другого обязательства, касающегося продукта или услуги, лицо, принимающее решение, должно обеспечить законность и целесообразность расходов, законность процедуры закупки, а также достаточность финансирования. Окончательное решение остается за Тендерным комитетом университета. Информация о закупках и тендерах доступна в Интранете.

Руководитель подразделения несет ответственность за надлежащее отслеживание активов, выделенных для подразделения. Финансовая служба проводит ежегодную инвентаризацию основных средств университета. Активы указаны в соответствии с положениями, правилами и инструкциями. Подразделения ведут реестр своего движимого имущества. Реестр включает в себя идентификационные данные, количество, закупочные цены и даты, а также местоположение и амортизацию.

Коммуникации

Отдел маркетинга, коммуникаций и связей с общественностью (Marketing, Communications and Public Relations, далее - МСРР) заботится о репутационном профиле университета и отвечает за внешние связи, коммуникации и маркетинг на уровне университета, а также разрабатывает методы, навыки и инструменты коммуникации. МСРР поддерживает активную и интерактивную реализацию и развитие взаимодействия с заинтересованными сторонами университета. Внутренняя и внешняя связь развита во всех операциях и на всех уровнях, на казахском, русском и английском языках.

Принципы политики и процедур Университета в области маркетинга соответствуют национальным и внутренним законодательным и нормативным требованиям и основаны на опыте, надежности, открытости, взаимодействии и предвидении.

МСРР способствует реализации целей, определенных в Стратегии университета. Цель политики и процедур университета в области маркетинга – формирование положительного имиджа университета в обществе и наличие привлекательной, вдохновляющей, стимулирующей и взаимодействующей рабочей и учебной среды.

На интранет-страницах МСРР размещены описания внутренней документации, руководств и материалов на казахском, русском и английском языках (<http://intranet/>)

11. Обеспечение качества кадровых ресурсов

Процедуры КИМЭП по ежегодной оценке качества деятельности преподавательского,

административного и вспомогательного персонала оценивают результаты и меры по повышению качества преподавательского, административного и вспомогательного персонала.

11.1. Оценка деятельности административно-технического персонала

Оценка эффективности работы административного персонала производится на ежегодной основе. «Политика ежегодной оценки эффективности работы административного персонала» (<http://intranet/hr/policy2015/eng.>) была разработана во избежание конфликта интересов при исполнении служебных обязанностей. Также было разработано соглашение о конфиденциальности и этике.

Ежегодная оценка эффективности работы персонала преследует следующие цели:

- определить, насколько деловые и личные качества персонала соответствуют установленным требованиям;
- определить необходимость в обучении и профессиональном развитии;
- определить решение руководства о продвижении по службе или переводе сотрудника на другую должность, выплату бонусов по результатам работы за период оценки и т. д.

Оценка персонала проводится в соответствии со следующими принципами:

- Соответствие стратегическим целям и задачам Университета КИМЭП;
- Систематический и последовательный процесс оценки;
- Стандартизация процедур и критериев оценки;
- Открытость и объективность результатов оценки.

Оценка работы персонала проводится с февраля по март; оцениваемый период - предыдущий календарный год. Эффективность работы сотрудников Университета КИМЭП оценивается по таким параметрам, как сложность задач, объем и характер влияния производительности на результаты университета в целом, особенности общения с персоналом и клиентами, требования к квалификации и компетенциям для успешного выполнения задач, определенных должностной инструкцией. Предметом оценки может быть уровень развития компетенций в соответствии со спецификациями, указанными в должностной инструкции, и уровень эффективности работы.

Результаты оценки фиксируются в Форме оценки персонала. Она подписывается обеими сторонами и передается в Отдел кадров. По результатам проведения оценки эффективности работы персонала могут быть приняты следующие решения:

- предложение о переводе работника на другую должность - когда результат оценки неудовлетворителен в течение двух лет подряд;
- решение о размере бонуса (временное повышение - в рамках бюджета и финансового положения Университета КИМЭП) на основе общего балла за квалификацию (компетенции);
- на основе результатов оценки и рекомендаций руководителя и сотрудника подготавливаются планы обучения и профессионального развития.

Руководство университета ежегодно пересматривает (увеличивает) вознаграждение персонала и преподавателей, а также устанавливает и выплачивает ежегодные премии (бонусы к официальной заработной плате) на основе результатов оценки эффективности.

Размер вознаграждения профессорско-преподавательского и административного

персонала ежегодно утверждается Кабинетом Президента в соответствии с имеющимся бюджетом на текущий учебный год.

Премия «Оценка эффективности обслуживания клиентов для административного персонала» была учреждена в 2015 году для достижения стратегической цели университета по улучшению качества услуг, предоставляемых студентам. Политика была введена Отделом кадров для признания выдающихся усилий сотрудников вуза в деле обслуживания клиентов. Заявки номинантов рассматриваются специальной комиссией (в том числе студентами), утверждаемой приказом Президента Университета. Денежное вознаграждение выплачивается каждому номинанту.

Мотивационная политика для персонала представлена награждением административных сотрудников званием «Лучший сотрудник года по работе со студентами» по результатам их работы сотрудников со студентами»; преподаватели награждаются званием «Лучший преподаватель года». Номинанты поощряются как разовой денежной премией, так и благодарственными письмами от университета.

Оценка деятельности руководителей административно-технических подразделений проводится на ежегодной основе в соответствии с *Политикой ежегодной оценки эффективности работы административного персонала* (см. Страницу Интранет HR по адресу <http://intranet/>).

11.2. Непрерывное обучение преподавателей, административного и технического персонала

Университет КИМЭП оказывает поддержку профессорско-преподавательскому составу и административным сотрудникам в их дальнейшем профессиональном развитии. КИМЭП предоставляет скидки на обучение на всех программах бакалавриата и магистратуры, а также бесплатные курсы английского языка для сотрудников вуза и членов их семей.

Скидки на обучение в докторантуре в вузе являются частью программы стимулирования преподавателей. Преподавателям также разрешается обучаться в докторантуре за рубежом с сохранением своего рабочего места.

Всем преподавателям и административным сотрудникам предоставляется возможность участвовать в международных программах обмена, таких как Erasmus Plus, с целью ускорения получения результатов исследований, изучения инновационных концепций или методов обучения и расширения сети профессиональных контактов.

Университет КИМЭП развивает систему непрерывного образования профессорско-преподавательского состава через Центр повышения качества образования (СЕЕ, 2018), курсы программы мини-MBA и бесплатные тренинги профессионального развития для административного и вспомогательного персонала в рамках программы профессионального развития и сертификации (PDCP).

Работники также направляются на курсы повышения квалификации вне вуза с разрешения вице-президентов/проректоров, ответственных за соответствующее направление деятельности. Кроме того, с целью поддержки научно-исследовательской деятельности преподавателей и сотрудников, вузом ежегодно выделяется бюджет для участия в международных конференциях.

12. Информирование общественности о качестве образовательных услуг университета

Информирование заинтересованных сторон

Для поддержания процесса принятия решений на основе данных, результаты опросов доступны для всех членов сообщества вуза. Отчеты, таблицы данных и оценочные профили размещены в разделе QAIR во внутренней сети - *интранете*, которая доступна для всех работников и преподавателей на кампусе. Также преподаватели могут просматривать оценивание своих предметов на *портале ППС* на веб-сайте КИМЭП (www.kimep.kz). Информация для студентов отображается в разделе «Опросы» на *студенческом портале* (my.kimep.kz). В дополнение к этому QAIR организует дни открытых дверей, участвует в проведении ориентационных сессий для преподавателей и студентов и делится результатами через официальные каналы, встречи и презентации университета и студентов. Все эти усилия направлены на то, чтобы позволить сообществу университета осмыслить достигнутые результаты, пронаблюдать за тенденциями, быть готовыми к обсуждению потенциальных проектов по усовершенствованию, а также вносить предложения в области институциональных исследований.

В дополнение к распространению данных в пределах университета, определенная информация предоставляется группам заинтересованных лиц за пределами университета. Это делается путем размещения информации на официальном веб-сайте КИМЭП или с помощью участия в рейтингах и/или аккредитациях.

Информация для широкой общественности

Информация об управлении качеством, предназначенная для широкой общественности, освещается во всех официальных каналах связи Университета КИМЭП:

- На веб-сайте университета имеется отдельная веб-страница «Рейтинги и аккредитации КИМЭП» с основной информацией о рейтингах, аккредитациях, членстве и партнерствах вуза со ссылками на соответствующие веб-сайты <https://kimep.kz/about/kimep-rankings-accreditation/>;
- Последние новости публикуются на веб-сайте и в пресс-релизах: <https://kimep.kz/about/media-relations/>;
- Отдел маркетинга, коммуникаций и связей с общественностью (MCPR) активно использует социальные сети: Facebook (<https://www.facebook.com/kimep/>), Instagram (https://www.instagram.com/kimep_university/), LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/kimep/>), ВКонтакте (<https://vk.com/kimepuniversit/>).

Представители широкой общественности вместе со студентами, преподавателями и административными работниками могут принимать участие в решении интересующих их вопросов и/или вносить свои предложения через социальные сети. Все вопросы и/или предложения, отправленные через формы обратной связи, принимаются MCPR, который либо отвечает на них самостоятельно, либо направляет их на рассмотрение в соответствующие подразделения университета. MCPR также публикует брошюры, листовки, баннеры, плакаты и видеоматериалы. Отдел использует внешнюю печатную и электронную рекламу, концепции которой разрабатываются в рамках деятельности отдела.

Также, заинтересованные стороны и партнеры получают информацию о текущих и предстоящих мероприятиях по обеспечению качества с помощью независимой студенческой газеты вуза - «KIMEP Times». Все подразделения, преподаватели и

администраторы вуза несут ответственность за создание и обновление контента веб-сайта университета.

При разработке кампаний по повышению осведомленности общественности, меры и показатели успешности кампаний указываются в отчетах и оценках по реализации стратегии, размещаемых на веб-сайте <https://kimep.kz/about/publications/>; а также в отчетах МСРР об источниках трафика (внутренний отчет).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Согласно «Стандартам и руководству для обеспечения качества в Европейском пространстве высшего образования» (The Standards and guidelines for quality assurance in the European Higher Education Area, ESG): «В центре всех процессов по обеспечению качества находятся две основополагающие цели - отчетность и совершенствование. В совокупности достижение этих целей способствует формированию доверия к деятельности высших учебных заведений» (<https://enqa.eu/index.php/home/esg/>).

Непрерывная работа в области обеспечения качества образовательных услуг является главным стратегическим приоритетом деятельности университета КИМЭП.