УТВЕРЖДЕНО

решением Правления
от "02" августа 2023 г. № 12

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ НАО «КазНИТУ имени К.И.Сатпаева»

Издание пятое

Департамент корпоративного развития

Алматы 2023

ПРЕДИСЛОВИЕ

1 **РАЗРАБОТАНО**: Отделом оценки и качества Департамента корпоративного развития НАО «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.И.Сатпаева»

Начальник отдела оценки и качества _____ А. Сауранбаева
«28» 07 _____ 2023 г.

2 **СОГЛАСОВАНО:**

Проректор по науке
и корпоративному развитию _____ Е. Кульдеев
«01» 08 _____ 2023 г.

Директор
Департамента корпоративного развития _____ М. Енсебаева
«31» 07 _____ 2023 г.

Начальник Управления юридического
обеспечения и государственных закупок _____ Т. Абукенов
«___» _____ 2023г.

3 **УТВЕРЖДЕНО** решением Правления от «02» августа 2023 г. № 12

4 **ВНЕСЕНО** взамен редакции №4 от 15.10.2020г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ 4
2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ 4
3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ 5
3.1 Термины и определения 5
3.2 Обозначения и сокращения 7
4 КОНТЕКСТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ 7
4.1 Понимание образовательной организации и ее контекста 7
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон 8
4.3 Определение области действия системы качества университета 8
4.4 Система качества и ее процессы 9
5 ЛИДЕРСТВО 12
5.1 Лидерство и обязательства 12
5.2 Политика в области качества 13
5.3 Организационные роли, ответственность и полномочия 14
6 ПЛАНИРОВАНИЕ 14
6.1 Действия по обработке рисков и реализации возможностей 14
6.2 Цели в области качества и планирование их достижения 15
6.3 Планирование изменений 15
7 ОБЕСПЕЧЕНИЕ 15
7.1 Ресурсы 15
7.2 Компетентность 18
7.3 Осведомленность 18
7.4 Коммуникации 19
7.5 Документированная информация 19
8 ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ 20
8.1 Оперативное планирование и управление 20
8.2 Требования к образовательным услугам 21
8.3 Разработка и проектирование 21
8.4 Управление поставляемыми из вне процессами и услугами 23
8.5 Производство продуктов и услуг 24
8.6 Выпуск 25
8.7 Управление несоответствующими результатами 25
9 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 26
9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка 26
9.2 Внутренний аудит 27
9.3 Анализ менеджмента 27
10 УЛУЧШЕНИЕ 28
10.1 Общие сведения 28
10.2 Несоответствия и корректирующие действия 28
10.3 Постоянное улучшение 28

Миссия: Наука и образование во благо человека

Видение: Быть в ТОП 200 ОВПО мира по рейтингу QS

Политика в области качества периодически пересматривается на основании:
- Программы развития Университета
- результатов анализа менеджмента со стороны руководства;
- рекомендаций на основании «Стандартов и директив ESG».

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящее Руководство по качеству – документ, в котором изложена Политика руководства SU в области качества и описаны основные положения и требования к системе менеджмента качества в соответствии с МС ISO 9001 «Система менеджмента качества», СТ РК ISO 14001-2016 «Системы экологического менеджмента» и СТ РК ISO 45001-2019 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья» необходимые для демонстрации способности:

– последовательно предоставлять образовательные и научно-исследовательские услуги, отвечающие требованиям потребителей и соответствующим обязательным требованиям;

– выполнять требования потребителей и заинтересованных сторон, правовых, нормативных, методических и технических документов, включая процессы постоянного улучшения.

1.2 РК является документированной основой процессов обеспечения качества и их взаимодействия, и служит постоянным справочным и руководящим материалом для применения и поддержания в рабочем состоянии системы качества Университета.

1.3 Настоящее РК закрепляет полномочия и ответственность руководителей и персонала распространяясь на деятельность всех подразделений Satbayev University.

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее руководство по качеству разработано с учетом требований следующих документов:

– МС ISO серии 9000.

– МС ISO 10013:2021. Руководящие указания по документированной информации

– ГОСТ ISO/ IEC 17025:2019. Общие требования к компетентности испытательных и калибровочных лабораторий;

– СТ РК ISO 14001:2016. Системы экологического менеджмента»;

– СТ РК ISO 45001:2019. Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья»;

– Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. ESG report. 2015. (Стандарты и Директивы для гарантии качества Высшего образования в Европейском пространстве).

В разделах руководства даны ссылки на внутренние нормативные документы

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 Термины и определения

В настоящем Руководстве по качеству используются термины и определения, по ISO 9000, а также взятые из нормативных документов, на основании которых она была разработана.

Аккредитация в области оценки соответствия	Процедура официального признания органом по аккредитации компетентности заявителя выполнять работы в определенной области оценки соответствия
Анализ	Определение пригодности, адекватности, результативности объекта для достижения заданных целей
Аудит	Систематический, независимый и документированный процесс получения объективного свидетельства и его объективной оценки с целью определения степени соответствия критериям аудита
Видение	Представление высшего руководства о том, чем хотел бы в будущем стать Университет
Внутренний нормативный документ	Нормативный документ, разработанный и утвержденный в Университете. Область действия такого документа ограничивается рамками Университета
Планирование качества	Часть менеджмента, направленная на установление целей в области качества и необходимых рабочих процессов, а также соответствующих ресурсов для достижения целей
Управление качеством	Методы и виды деятельности ВУЗа оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству образования
Обеспечение качества	Часть менеджмента качества, направленная на обеспечение уверенности, что требования к качеству образования будут выполнены
Оценка качества	Часть менеджмента качества, направленная на обеспечение уверенности, что требования к качеству будут выполнены
Улучшение качества	Часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнять требования к качеству образования
Главный аудитор	Эксперт, назначенный для руководства аудитом
Аудитор	Лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита
Единство измерений	Состояние измерений, при котором их результаты выражены в узаконенных единицах величин и погрешности измерений находятся в установленных границах с заданной вероятностью
Государственный общеобязательный стандарт высшего и послевузовского образования	Государственные требования к содержанию и уровню подготовки выпускников
Договор	Связующее соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей
Документированная информация	Информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией, и носитель, который ее содержит.
Запись	Документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности
Идентификация	Отождествление, установление соответствия, совпадения.
Измерение	Процесс для определения значения

Испытание средств измерений	Совокупность операций, проводимых для определения степени соответствия средств измерений установленным нормам с применением к объектам испытаний различных испытательных воздействий
Калибровка средства измерений	Совокупность операций, устанавливающих соотношение между значением величины, полученным с помощью данного средства измерений, и соответствующим значением величины, определенным с помощью эталона с целью определения действительных значений метрологических характеристик средства измерений и (или) пригодности к применению средства измерений
Качество	Степень, с которой совокупность присущих характеристик объекта соответствует требованиям
Квалификация	Уровень знаний умений, навыков и компетенций
Корректирующее действие	Действие для устранения причин несоответствия и предотвращения его повторения
Коррекция	Действие для устранения несоответствия. Примечание 1. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием. Примечание 2. Коррекция может включать, например, переделку или снижение градации
Миссия	Представление высшего руководства о смысле существования Университета
Несоответствие	Невыполнение требования
Оценка персонала	Проверка квалификационных знаний и деловых качеств персонала на соответствие требованиям, установленным в Университете
Политика	Намерения и направление развития Университета, официально сформулированные высшим руководством. Примечание 1. Политика может быть согласована с видением, миссией, и обеспечивает основу для установления целей.
Потребители	Лицо получающее продукцию и/или образовательную услугу, для них предназначенную. Потребителями выступают: обучающиеся и их родители, работодатели
Предупреждающее действие	Действие для устранения причин потенциальных несоответствий или иной нежелательной ситуации
Претензия	Выражение организации неудовлетворенности, связанной с ее продуктом или услугой, или самим процессом управления претензиями, которое предполагает (явно или неявно) ответ или решение
Процедура	Установленный способ выполнения работы или процесса
Процесс	Процесс организации деятельности обучающихся по овладению знаниями, умениями, навыками и компетенцией, приобретению опыта деятельности, развитию способностей и формирование у обучающихся мотивации получения образования в течении всей жизни
Риск	Влияние неопределенности на цели Университета
Стратегия	План достижения долговременной или основной цели
Улучшение	Действие по улучшению показателей деятельности
Услуга	Выход формируемый организацией, который требует выполнения хотя бы одной операции между организацией и потребителем
Цели	Главные показатели Университета, которые стремится достигнуть за определенный период. Цели, как правило, основываются на политике в области качества, должны быть измеримыми, т.е. позволяющими проверить их результативность в установленные сроки. * Примечание 1. Цель может быть стратегической, тактической или оперативной.

** Цели Университета – это индикаторы Программы развития НАО «КазНИТУ имени К.Сатпаева на 2023-2027гг.»*

3.2 Обозначения и сокращения

АК –	Аттестационная комиссия	П –	Политика в области качества
ВНД –	Внутренние нормативные документы	ППС –	Профессорско-преподавательский состав
ГОСВПО –	Государственный общеобязательный стандарт высшего и послевузовского образования	Проректор по АВ –	Проректор по академическим вопросам
ДКР –	Департамент корпоративного развития	Проректор по НиКР	Проректор по науке и корпоративному развитию
ДП –	Документированная процедура		
ДФиУ	Департамент финансов и учета	СД –	Совет директоров
EGS –	European Association for Quality Assurance in Higher Education - Европейская Ассоциация Гарантии Качества в Высшем Образовании	Ц –	Цели в области качества
ISO –	Международная организация по стандартизации	SU	Satbayev University
МС –	Международный стандарт		
ОР –	Офис-регистратора		

4 КОНТЕКСТ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1 Понимание образовательной организации и ее контекста

В сентябре 1934г. постановлением Совета Народных Комиссаров СССР был организован Казахский горно-металлургический институт (КазГМИ). В период Великой Отечественной войны в состав КазГМИ вошли эвакуированные факультеты Московского института цветных металлов и золота. В 1960г. горно-металлургический институт был преобразован в политехнический. И уже к 1978г. Казахский политехнический институт (КазПТИ) по своему научно-педагогическому потенциалу был отнесен к числу ведущих вузов Советского Союза.

В 1990г. КазПТИ был преобразован в Казахский национальный технический университет. В 1999 году за особые заслуги в подготовке инженерно- технических кадров страны КазНТУ присвоено имя выдающегося ученого, академика Каныша Имантаевича Сатпаева.

Указом Президента Республики Казахстан от 5 июля 2001г. №648 Казахскому национальному техническому университету имени К.И.Сатпаева присвоен особый статус. Университет стал крупным образовательным центром, координирующим подготовку научно-инженерных кадров в Казахстане.

Постановлением Правительства РК от 19 декабря 2014 года №1330 «О вопросах создания некоммерческого акционерного общества «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.И. Сатпаева» Университет реорганизован в НАО «КазНИТУ» имени К. И. Сатпаева.

В 2017 году состоялось торжественная презентация нового логотипа и названия университета Satbayev University – логотип Satbayev University.

Satbayev University осуществляет подготовку кадров по 41 направлению бакалавриата (15), магистратуры (15) и докторантуры PhD (11) для отраслей промышленности и социальной сферы Казахстана – геологов, горняков, нефтяников, металлургов, машиностроителей, строителей, архитекторов, специалистов по

информационным технологиям, экологов, менеджеров, профильных экономистов в соответствии Государственной лицензией № KZ56LAA00005304 от 11.07.2015.

Важными стратегическими направлениями развития являются активизация работы с существующими зарубежными ОВПО и установление контактов с новыми партнерами на взаимовыгодной основе, в том числе для организации совместных двудипломных программ. Для этого необходимы изучение и мониторинг зарубежных партнеров, открытых к такому сотрудничеству, а также важно использование возможностей институтов и ППС для установления с зарубежными ОВПО контактов и заключения договоров о двойном дипломе..

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Система обеспечения качества SU является средством реализации ПОЛИТИКИ в области качества, достижения поставленных стратегических Целей и подтверждение предоставление услуг, удовлетворяющих внутренних и внешних заинтересованных сторон.

Основными потребителями услуг SU являются обучающиеся по образовательным программам высшего и послевузовского образования, абитуриенты, работодатели, заказчики НИР, государство и бизнес.

Университет учитывает ожидания потребителей и всех заинтересованных сторон стратегических вузов-партнеров, корпоративного сектора, заказчиков, с которыми заключен контракт, конечных пользователей, а также сотрудников и обучающихся Университета при планировании образовательного и научного процессов, а также выполнении законодательных требований.

Мониторинг, актуализацию и анализ информации о заинтересованных сторонах, их соответствующих требованиях и предложениях постоянно осуществляют структурные подразделения по соответствующим направлениям деятельности. Порядок мониторинга, актуализации и анализа информации определен соответствующими положениями о подразделениях.

4.3 Определение области действия системы качества университета

В 2005 году внедрена система менеджмента качества Университета, соответствующая ISO 9001:2000, сертифицированная «Русским регистром» и IQNet в отношении образовательной деятельности по подготовке кадров с высшим профессиональным образованием на основе государственных общеобразовательных стандартов РК по специальностям и направлениям в соответствии с областью лицензирования, государственной аттестации и аккредитации.

В 2011 году Университет внес изменения в область сертификации – это область распространения с указанием всех исключенных требований ИСО 9001:2008: в отношении проведения научно-исследовательских работ, разработки и предоставлении образовательных услуг по подготовке кадров с высшим и послевузовским образованием на основе государственных общеобязательных стандартов образования Республики Казахстан в соответствии с областью лицензирования, государственной аттестации и аккредитации.

В последующем постоянно Университет проходил процедуру ресертификации и подтверждал двойной Сертификат системы менеджмента на соответствие международному стандарту ISO 9001:2015 № 20.2014.026 от 25.11.2020 года от Ассоциации по сертификации «Русский регистр» и Международной сети органов по сертификации «IQNet». Сертификаты размещены на сайте Satbayev University.

В 2018 году Университет прошел сертификацию по системам экологического менеджмента (СТ РК ISO 14001-2016) и менеджмента безопасности труда и охраны здоровья (СТ РК ISO 45001-2019).

Система качества поддерживается и постоянно улучшается, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего Руководства.

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

– определило процессы, необходимые для системы качества, их входы и ожидаемые выходы, последовательность, применение в университете и их взаимодействие;

– определило критерии результативности процессов, владельцев процессов и оперативных управляющих и методы (включая мониторинг и измерения), гарантирующие результативное выполнение этих процессов и управление ими;

– установило ответственность и полномочия в отношении указанных процессов (в приказах, должностных инструкциях, трудовых договорах и иной нормативной документации университета);

– гарантирует наличие и доступность ресурсов и информации, необходимых для поддержания функционирования процессов и их мониторинга;

– учитывает риски и возможности;

– осуществляет мониторинг, измеряет и анализирует процессы через запланированные промежутки времени, осуществляет внесение изменений, необходимых для обеспечения достижения намеченных результатов;

– осуществляет действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

4.4 Система качества и ее процессы

Цель: Постоянное улучшение результативности системы на основе оценки рисков, с учетом потребностей заинтересованных сторон, Политики и Целей в области качества

Ответственность за внедрение и результативное функционирование системы несет Проректор по науке и корпоративному развитию

Область применения: Все подразделения Некоммерческого акционерного общества «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.И. Сатпаева».

Система качества построена с учётом действующей организационной структуры управления и взаимодействия структурных подразделений Университета.

Описание процессов документируется в виде документированных процедур, положений или регламентов о видах деятельности.

Управление процессом предусматривает следующие действия:

– определение входов и выходов процесса;

– определение последовательности и взаимодействия процессов;

– определение и описание критериев и методов, применяемых к процессу;

– определение ресурсов, необходимых для процесса;

– распределение обязанностей, ответственности и полномочий в отношении процесса;

– учёт рисков и возможностей в отношении процесса;

– оценка, изменение и улучшение процесса.

В рамках данных процессов определяется концепция построения системы качества, классификация, состав, их последовательность и взаимодействие.

Документированная информация определена и управляется для постоянной ее актуальности и сохраняется в виде оригинала.

Принципы построения системы качества и ее состав

Система качества SU разработана и внедрена для реализации Миссии, Программы развития НАО, Политики в области качества, на основе следующих принципов:

1. Ориентация на потребителя;
2. Лидерство;
3. Взаимодействие персонала;
4. Процессный подход;
5. Улучшения;
6. Принятие решений, основанное на фактах;
7. Менеджмент взаимоотношений.

Ко всем процессам применяется методология **PDCA (Планируй - Выполняй - Проверяй - Корректируй).**

Планируй: установление целей и планов деятельности в соответствии с требованиями потребителей, Политикой и Программой развития НАО «КазНИТУ»;

Выполняй: реализация планов;

Проверяй: контроль и измерение процессов и продукции, сравнение полученных результатов с запланированными;

Корректируй: проведение мероприятий по постоянному улучшению характеристик процессов и продукции.

При создании модели учитывались основные 4 принципа Стандартов и Директив ESG. Они базируются на внешней и внутренней гарантии качества высшего образования на территории европейского высшего образования:

– высшие учебные заведения несут основную ответственность за качество предоставляемого образования и его гарантию;

– гарантия качества отвечает потребностям разнообразных систем высшего образования, вузов, программ и обучающихся;

– гарантия качества поддерживает развитие культуры качества;

– гарантия качества принимает во внимание потребности и ожидания обучающихся, других стейкхолдеров и общества.

Классификация процессов системы качества:

– Процессы менеджмента, которые применяются при выполнении всех видов деятельности и для ее координации (взаимодействия) в рамках системы;

– Бизнес - процессы (процессы жизненного цикла продукции).

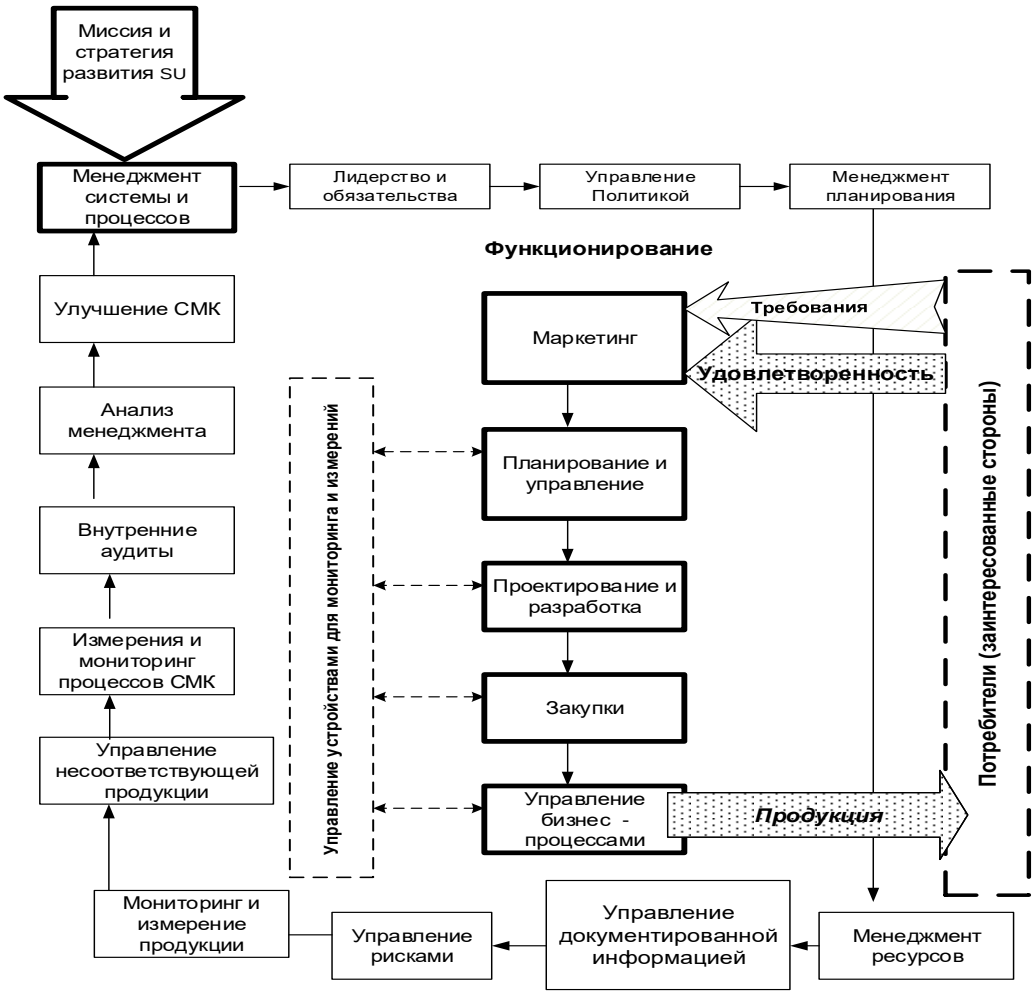


Рисунок 1 – Модель системы менеджмента качества SU

Последовательность и взаимодействие процессов системы качества

Процессы менеджмента, осуществляемыми периодически:

– распределение полномочий, ответственности и функций в рамках планируемой деятельности (Матрица полномочий и ответственности, Организационная структура, Положения о структурных подразделениях, Должностные инструкции и разделы в соответствующих планах);

– управление Политикой руководства в области качества;

– установление стратегических целей на основе Миссии и Программы развития НАО «КазНИТУ», а также планирование создания и развития системы качества в соответствии с циклом Шухарта - Деминга;

– подготовка и проведение лицензирования, сертификационных и инспекционных аудитов системы качества;

– внутренний аудит, управление несоответствующей продукцией и разработка предупреждающих и корректирующих действий (описано в разделе 9.2 РК);

– Анализ менеджмента (описано в разделе 9.3 РК);

Процессы менеджмента, выполняемые постоянно:

– управление документированной информацией (описано в п. 7.5 РК);

– менеджмент ресурсов, в том числе, персонала, управление инфраструктурой, академической и научной деятельностью, информирование общества, закупки материально-технических ресурсов, финансовое обеспечение, библиотечное и информационное обслуживание, издательская деятельность, обеспечение экологической

безопасности и охраны жизнедеятельности, социальная поддержка обучающихся и персонала;

– оценка результатов деятельности (описано в разделе 9 РК);
– управление рисками и возможностями;
– улучшение через корректирующие и предупреждающие действия (описано в разделе 10 РК).

Критерии и методы измерений и мониторинга процессов системы качества

Все процессы системы качества в обязательном порядке подвергаются аудиту, мониторингу и последующему анализу со стороны ответственного за процесс.

Руководство по качеству

Настоящее РК является основным обязательным документом системы качества. РК содержит Политику руководства в области качества, описание ДП, порядок выполнения той или иной деятельности, или дает ссылки на действующие документы.

Структура РК соответствует процессам (и подпроцессам, входящим в их состав) системы качества с привязкой к пунктам ИСО 9001, содержащим соответствующие требования к установленным процессам.

Все процессы содержат: цель деятельности, полномочия и ответственность за деятельность (определены в Матрице полномочий и ответственности и соответствующими Положениями о структурных подразделениях и ДИ), область применения, управление деятельностью.

РК может изменяться и дополняться. Плановый пересмотр РК осуществляется 1 раз в 3 года или по необходимости.

Подлинник РК хранится в ДКР, электронный вариант Руководство по качеству размещается на информационном портале Университета.

Экземпляры РК, в которые могут быть внесены изменения, нумеруются и регистрируются.

Внесение изменений осуществляется сотрудником ДКР в соответствии с СТ КазНИТУ-07-2022. При переиздании РК соответствующим образом изменяется номер издания на титульном листе и в колонтитулах листов.

5 ЛИДЕРСТВО

5.1 Лидерство и обязательства

5.1.1 Общие положения

Цель: Подтверждение того, что высшее руководство демонстрирует лидерство и обязательства по улучшению результативности системы качества

Ответственность за поддержание и результативное функционирование системы качества несет Проректор науке и корпоративному развитию

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью:

a) высшее руководство демонстрирует, осознает и принимает ответственность за результативность системы качества тем, что оно принимает ответственность за ее функционирование и информирование достигнутых результатов;

b) гарантию того, что политика в области качества установлена с учетом стратегического направления развития и контекста организации; цели прописаны в индикаторах Программы развития на 2023-2027гг, которые регулярно пересматриваются в ходе совещаний высшего руководства, например, посвященных стратегическому планированию или анализу менеджмента;

c) гарантию того, что процессы управляются в рамках общих бизнес-процессов и не воспринимаются как «дополнительные» или мешающие действия;

d) продвижение процессного подхода и мышления, основанного на оценке рисков;

e) обеспечение и мониторинг ресурсов (персонал, инструментарий, оборудование и т.д.);

f) обсуждение, информационные совещания на тему важности и пользы системы качества и соблюдения ее требований;

g) на основании мониторинга результатов гарантия того, что система качества обеспечивает запланированные результаты;

h) поощрение, управление и поддержку вклада персонала в результативность системы;

i) поддержку улучшений за счет обеспечения реализации рекомендации аудитов, иных оценок и результатов анализа менеджмента;

j) обеспечение поддержки и методической помощи персоналу в принятии конкретных решений или осуществлении улучшения.

5.1.2 Ориентация на потребителя

Цель: Демонстрация Высшего руководства лидерства и обязательств в поддержке нацеленности вуза на выполнение требований потребителя и стремление превзойти их ожидания.

Ответственность: за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью:

Система обеспечивает постоянное выполнение требований потребителей, а также применимых законодательных, нормативных правовых и других образовательных требований на основе правил, принципов, традиций, принятых в системе образовательной деятельности.

Риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие образовательной деятельности и на способность повышать удовлетворенность потребителей, определяются и управляются в соответствии с Политикой управления рисками и ежеквартально рассматриваются на заседаниях Совета директоров университета.

5.2 Политика в области качества

5.2.1 Разработка политики в области качества

Цель: Обеспечение Высшим руководством установления и согласование Политики в области качества со стратегическими направлениями развития SU, основы для постановки целей и обязательств постоянного улучшения системы качества.

Ответственность: за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью: НАО КазНИТУ имени К.И. Сатпаева имеет опубликованную Политику в области качества, поддерживаемую академическим и научным сообществом университета. В Политике определены цели, направления деятельности и обязательства вуза и Руководства вуза в области качества, учитывающие степень удовлетворенности потребителей, соответствие системы менеджмента качества требованиям ИСО 9001, СТ РК ИСО 14001, СТ РК ИСО 45001, Стандартам и директивам для гарантии качества высшего образования в европейском пространстве (ESG).

При разработке политики в области качества учитывается:

– ясное понимание контекста организации, потребности и ожидания ее значимых заинтересованных сторон;

– стратегическое направление развития организации, основанное на ее миссии, видении, руководящих принципах и ключевых ценностях;

– уровень будущих улучшений, желаемый уровень удовлетворенности потребителя;

– ресурсы, для достижения запланированных результатов.

Высшее руководство поддерживает актуальность политики в области качества в процессе анализа деятельности Университета на основании:

– Стратегии, зафиксированной в Программе развития Университета;
– результатов анализа удовлетворенности всех заинтересованных сторон;
– Стандартов и директив ESG;
– информации по анализу менеджмента университета за предыдущие периоды.

Проект Политики в области качества на трех языках передается на согласование всем заинтересованным сторонам и утверждается решением Ученого Совета Университета.

Срок выполнения Политики в области качества зависит от реализации индикаторов Программы развития не более 3-х лет. Все предыдущие версии Политики и Целей в области качества хранятся в ДКР в течение 3-х лет (Приложение Б).

5.2.2 Информирование политики в области качества

Действующая редакция Политики в области качества утверждена Ученым советом (24.09.2020 г Протокол №4).

Ответственность за доведение политики в области качества до персонала подразделений, обеспечение её понимания и реализации возложена на руководителей подразделений.

ПОЛИТИКА в области качества сформулирована на трех языках, что обеспечивает ее понимание и размещается на сайте университета https://satbayev.university/ru

Текст действующей Политики размещается во всех основных помещениях университета и своевременно заменяется при внесении изменений в Политику.

5.3 Организационные роли, ответственность и полномочия

Цель: Распределение значимых ролей в рамках системы качества для гарантии результативности и получения запланированных результатов. Формирование организационной структуры, матрицы полномочий и ответственности, задач и функций подразделений, полномочий, ответственности и функций персонала.

Ответственность: за эту деятельность несет Ректор (в рамках своей деятельности полномочия делегированы– Руководителю аппарата Правления).

Ответственность и полномочия ректора Университета определены Уставом НАО КазНИТУ, Организационной структурой (*Приложение А*), Положениями о структурных подразделениях и должностными инструкциями сотрудников в области качества.

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью: Ректор Университета осуществляет общее руководство университетом по следующим направлениям деятельности: взаимодействие с внешними организациями; стратегическое планирование; выполнения планов; управление ресурсами.

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

6 ПЛАНИРОВАНИЕ

6.1 Действия по обработке рисков и реализации возможностей

Цель: Определение высшего руководства рисков и возможностей, а также меры по их обработке и реализации при планировании процессов системы качества.

Ответственность: за эту деятельность несет ректор (В рамках своей деятельности полномочия делегированы проректорам и руководителям структурных подразделений).

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью: При определении рисков и возможностей учитываются внешние и внутренние факторы и требования заинтересованных сторон. Управление рисками проводится согласно Политике управления рисками и документированной процедурой 613 в соответствии с МС ISO 31000. Сформулированный Реестр рисков анализируется и ежеквартально рассматривается на заседаниях Совета директоров университета.

6.2 Цели в области качества и планирование их достижения

Цель: Определение высшего руководства стратегических целей (в виде индикаторов Программы развития НАО «КазНИТУ имени К.И.Сатпаева на 2023-2027гг») и соответствующих мер для их достижения.

Ответственность: за эту деятельность несет ректор (В рамках своей деятельности полномочия делегированы проректорам и руководителям структурных подразделений).

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью: Установление SMART измеряемых и согласуемых целевых индикаторов Программы развития и мониторинг их реализации, а также планирование развития и улучшения системы качества готовится под руководством Проректора по науке и корпоративному развитию, с учетом предложений подразделений.

Планирование на оперативном уровне осуществляется руководителями структурных подразделений и, при необходимости, непосредственно персоналом этих подразделений.

Оценка результатов достижения установленных целей является частью анализа менеджмента, оценки показателей KPI (ключевые показатели деятельности).

6.3 Планирование изменений

Цель: Определение потребности в изменениях, их планирование и реализация в управляемых условиях в рамках обеспечения целостности системы.

Ответственность: за эту деятельность несут проректора и руководители структурных подразделений.

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью: Планирование изменений и актуализация внутренних нормативных документов прописано в документированной процедуре ДП КазНИТУ 401 Внутренняя нормативная документация. Согласно СТ КазНИТУ-07-2022 описываются причины, по которым вносятся изменения.

7 ОБЕСПЕЧЕНИЕ

7.1 Ресурсы

7.1.1 Общие положения

Цель: Обеспечение всеми видами ресурсов для внедрения, поддержания и улучшения процессов системы качества.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью: Осуществляется на основе управления подпроцессами, описанными далее.

Для осуществления деятельности в области качества в SU используются следующие ресурсы с учетом оценки возможных рисков:

– финансовые ресурсы и материально-технические ресурсы, включающие необходимые материалы, здания и помещения, инженерные сети, оргтехнику и программное обеспечение;

– квалифицированный персонал, компетентный в вопросах управления, выполнения всех видов работ и проверок, включая внутренние аудиты качества;

– организационная структура с четким распределением обязанностей, полномочий и ответственности при управлении, выполнении работ и проверок;

– информационные ресурсы (правовые, нормативные и технические документы, регламентирующие требования к процессам и их результатам, методам контроля, персоналу и т.д.);

– физические ресурсы (энергоносители, вода, вспомогательные материалы и т.д.).

7.1.2 Персонал

Цель: Обеспечение соответствующего персонала и его компетентности для функционирования и управления процессами.

Ответственность: за эту деятельность несет руководитель аппарата Правления и директор HR-службы.

Область применения: Все подразделения SU

Управление деятельностью основанно на оценке рисков, с учетом полномочий и ответственности, в рамках конкретных процессов.

С целью результативного поддержания и развития системы качества, функционирования управления ее процессами, в университете определено и обеспечено наличие должностных лиц соответствующей квалификации в соответствии с процессом управления персоналом, который включает в себя:

– установление в должностных инструкциях квалификационных требований (требования к компетенции, квалификации, опыту работы, необходимым знаниям и навыкам);

– определение потребности в персонале и уровне его компетентности на основании необходимости присвоения или подтверждения квалификационной категории и оформляется в виде плана повышения квалификации;

– организацию повышения квалификации персонала;

– ведение данных о квалификации в личных делах сотрудников.

Обеспечение соответствующей компетентности персонала университета осуществляется в соответствии с требованиями п. 7.2 настоящего Руководства и ДП КазНИТУ 601 – Управление кадрами.

7.1.3 Инфраструктура

Цель: Обеспечение соответствия инфраструктуры, оборудования и вспомогательных служб Университета установленным требованиям.

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет проректор по науке и корпоративному развитию, директор Департамента управления инфраструктурой и директор Департамента финансов и учета.

Область применения: Все подразделения SU.

Инфраструктура включает в себя:

– здания, сооружения, аудитории, производственные и бытовые помещения;

– оборудование для реализации процессов и программно-аппаратные средства;

– лабораторные помещения и контрольное, измерительное оборудование;

– вспомогательные службы.

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

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

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

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

7.1.4 Среда выполнения процессов

В Университете определена, создана и поддерживается среда, необходимая для функционирования и достижения соответствия требованиям к процессам. Подходящая среда представляет собой сочетание человеческих и физических факторов, таких как:

– социальные (например, отсутствие дискриминации, спокойствие, бесконфликтность и др.);

– физиологические (например, снижение стресса, эмоциональная защита и др.);

– физические (например, температура, влажность, освещенность, запыленность, загазованность, шум, вибрация, электромагнитные и радиационные излучения).

Управление факторами создает необходимые условия и обеспечивает безопасность жизнедеятельности персонала.

На сайте в разделе Внутренняя нормативная документация размещена информация для всех заинтересованных сторон в виде нормативной документации, в новостных строках объявления и мероприятия, проводимые Университетом для поддержания соответствующего психо-эмоционального климата.

7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений

Университет проводит постоянный мониторинг, и периодическую оценку образовательных программ для того что бы гарантировать, что они достигают своей цели и отвечают требованиям заинтересованных сторон. Результаты этих процессов ведут к постоянному совершенствованию программ, а также обеспечение их реализации и создание благоприятной среды для обучения.

Определены ресурсы для мониторинга и измерений по обеспечению достоверности результатов, гарантируя их пригодность в области применения.

Средства измерения, находящиеся в лабораториях кафедр и использующиеся для учебных целей, проверяются заведующим лабораторией перед применением.

Поверка средств измерения, используемых для контроля и регулирования процессов обеспечения инфраструктуры и производственной среды, осуществляется в территориальном органе АО «Национальный центр экспертизы и сертификации» по договору.

Контрольное и измерительное оборудование с истекшим сроком поверки/ калибровки, с поврежденной пломбой, вызывающие сомнение в отношении его нормального функционирования, а также используемое не по назначению, признается непригодным.

7.1.6 База знаний

SU имеет богатую базу знаний, которая определена для функционирования процессов Университета и достижения соответствия продуктов и услуг и поддерживается в актуальном состоянии, доступна для расширения при необходимости.

КазНИТУ анализирует, каким образом определять и управлять корпоративными знаниями, чтобы удовлетворять своим текущим и будущим потребностям. Персонал организации и его опыт – это основа корпоративных знаний.

Совокупность знаний SU в виде теории, творческих результатов, умений, навыков и компетенций составляет интеллектуальный капитал (связи с клиентами, технология, способности сотрудников, прикладной опыт) и интеллектуальную собственность (знания, защищенные патентом: изобретения, полезные модели, промышленные образцы, товарные знаки, знаки обслуживания, фирменные наименования, коммерческие наименования и обозначения).

7.2 Компетентность

Цель: Определение необходимой компетентности и гарантия того, что персонал, выполняющий эти работы (руководители, постоянные и временные сотрудники, подрядчики, и.т.д.), компетентны для данной работы.

Компетентность сотрудников определяется их образованием, подготовкой и опытом

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несут курирующие проректора и руководители структурных подразделений.

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

– руководители структурных подразделений при разработке положения о структурном подразделении и должностных инструкций сотрудников обязательно описывают пункт «Требование к квалификации»;

– структурными подразделениями разрабатываются планы повышения квалификации, согласно планам обеспечивается компетентность сотрудников на основе соответствующего образования, подготовки и(или) опыта (например, наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности, организация стажировок в ведущих учебных и/или научных центрах и т.п.);

– проведение корпоративного обучения;

– аттестация персонала.

В HR-службе по представлению информации от сотрудников регистрируется и сохраняется соответствующая документированная информация как свидетельство компетентности.

7.3 Осведомленность

Цель: Обеспечение сотрудников университета, обучающихся и других заинтересованных сторон полной и актуальной информацией.

Ответственность: за эту деятельность несет директор Центра по связям с общественностью.

Область применения: Все подразделения SU.

В университете с целью обеспечения осведомленности персонала проводятся совещания на различных уровнях, собрания и заседания (в том числе расширенные аппаратные заседания, заседания ученого совета и др.), ведется ознакомление сотрудников с документацией под роспись в журнале ознакомления. Информация, которая регулярно доводится до сведения персонала, касается вопросов:

– политики в области качества;

– соответствующих целях в области качества;

– результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности;

– последствия несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

Вся информация размещается на официальном сайте Университета https://satbayev.university/ru

7.4 Коммуникации

Цель: Улучшение методов внутреннего и внешнего обмена информацией

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет директор Центра по связям с общественностью.

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

7.5 Документированная информация

Цель: Обеспечение и управление необходимой документированной информацией.

Ответственность: Руководители структурных подразделений, ответственные за бизнес-процесс.

Область применения: Все подразделения SU.

Управление документированной информацией - означает обеспечение актуальности информации.

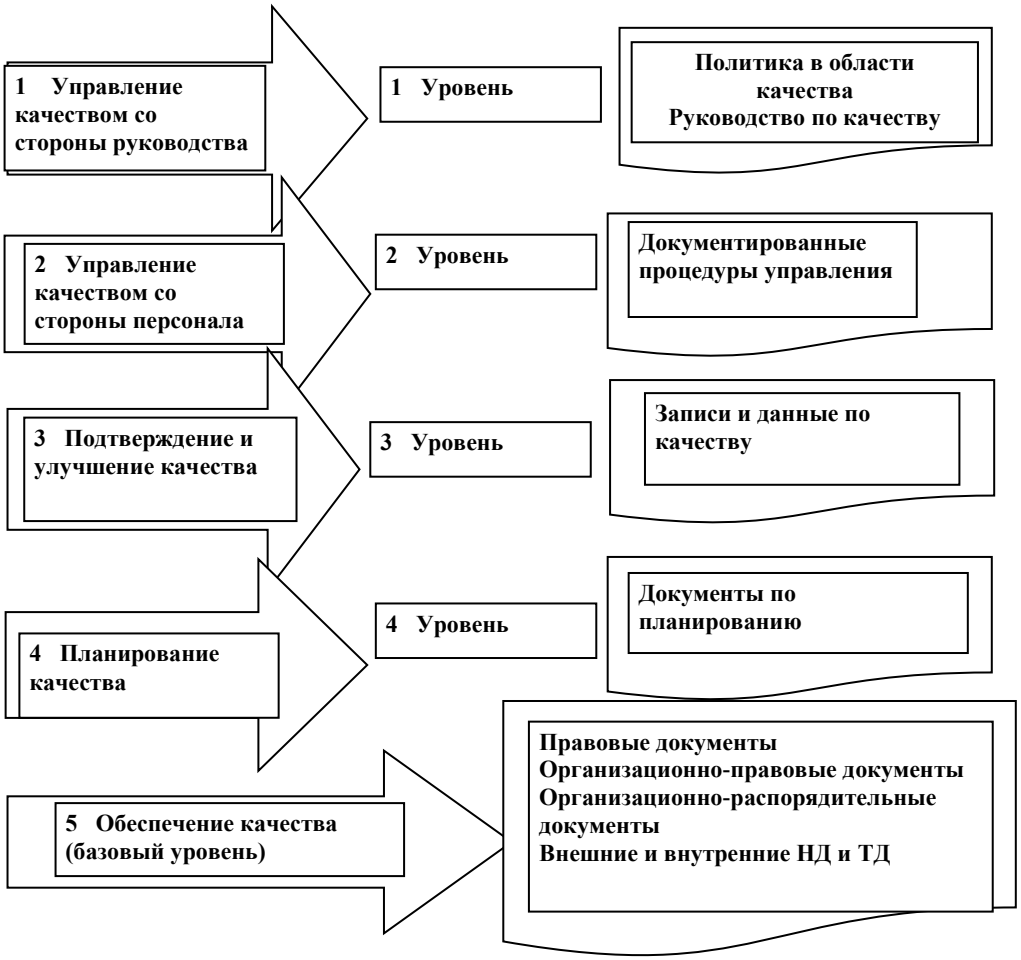


Рисунок 2 – Структура документированной информации SU

В целях обеспечения функционирования процессов системы качества в университете установлена и постоянно обновляется документированная информация:

– документально оформленные политика и цели в области качества,
– руководство по качеству,

– документированные процедуры, устанавливающие порядок осуществления деятельности,

– внутренние нормативные документы, которые необходимы университету для планирования, осуществления и управления процессами;

– записи, необходимые для регистрации факта и характеристик осуществленной деятельности.

Для обеспечения уверенности в том, что процессы системы менеджмента осуществляются в соответствии с запланированными результатами, документированная информация в университете сохраняется в соответствии с требованиями документированной процедуры «Управление записями по качеству» ДП КазНИТУ 404.

Документы устанавливают порядок выполнения работ, а также полномочия, ответственность и функции персонала и его взаимодействие. При этом важен обмен информацией между сотрудниками и подразделениями, а также документирование выполнения работ.

Управление документацией осуществляется в соответствии с правовыми и нормативными документами, приведенными в настоящем РК.

Структура документации разработана по иерархическому принципу (рисунок 4).

Документация 1 - 4 уровней является внутренней. Документация базового 5 уровня является внутренней и внешней.

Структура записей и данных по качеству (рисунок 5) состоит из 3 уровней (первичная, обработанная и систематизированная информация).

Основное требование к документации - соответствовать Политике, Целям, Программе развития, Планам, проходить постоянную актуализацию и обеспечить сохранность и доступ к данным с целью реализации возможности анализа и статистической обработки для улучшения системы качества.

Порядок разработки, актуализации и утверждения документированной информации регламентируется ДП КазНИТУ 403 – Внутренняя нормативная документация.

Оригиналы документированной информации хранятся в ДКР, сканированные версии документа размещаются на официальном сайте Университета.

8 ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ

8.1 Оперативное планирование и управление

Цель: Высшее руководство планирует и контролирует процессы, необходимые для удовлетворения требований к предоставлению образовательных продуктов и услуг.

Ответственность: Руководители структурных подразделений, ответственные за бизнес-процесс.

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью: Результативные средства управления необходимы, чтобы:

a) подтвердить выполнение критериев;
b) определения требований к образовательным услугам;
c) определение необходимых ресурсов;
d) гарантировать, что запланированные результаты получены;
e) определить, какие улучшения необходимы.

Сведения о процессе: Риски и возможности определенные в ходе планирования, включая возможные изменения, являются ключевыми исходными данными при планировании и управлении деятельностью.

КазНИТУ планирует проектирование, разработку и ожидаемые результаты образовательных услуг, включая:

а) результаты обучения;
б) обеспечение соответствующих и доступных методов обучения и среды обучения;
в) определение критериев оценки обучения;
г) проведение оценки обучения;
д) определение и проведение методов улучшения;
е) предоставление вспомогательных услуг.

Дополнительные требования к обучению с особыми потребностями

Высшее руководство демонстрирует гибкость, т.е. совместное построение учащимся процесса обучения на основе навыков, способностей и интересов, включая такие подходы, как:

– адаптивное обучение;
– ускоренный или обогащенный контент;
– индивидуально подобранные меры;
– корректировка учебного плана или модификация образовательной программы для соответствия конкретному профилю учащегося, выше или ниже установленного по умолчанию уровня или класса, соответствующего возрасту по умолчанию для конкретного предмета или курса;
– признание предшествующего обучения и опыта;
– обеспечение связи с возможностями на рабочем месте.

8.2 Требования к образовательным услугам

При предоставлении образовательных услуг вуз обеспечивает определение требований:

– в соответствии с ее политикой и стратегическим планом;
– учащихся и других бенефициаров, в частности тех, кто имеет особые потребности;
– возникающих в результате международных требований и разработок;
– возникших на рынке труда;
– результатов исследований;
– по охране труда и технике безопасности.

Вуз уведомляет обучающихся и другие соответствующие заинтересованные стороны о понимании:

– целей, формат и содержание предоставляемых образовательных услуг, включая инструменты и критерии, которые будут использоваться для оценки;
– обязательств, ответственности и ожидания, возлагаемых на обучающихся и других бенефициаров;
– оценки обучения, которое будет признано и сохранено в качестве документированной информации;
– методов, используемых в случае неудовлетворенности или разногласий заинтересованных сторон;
– расходов, такие как плата за обучение.

Высшее руководство обеспечивает внесение поправок в соответствующую документированную информацию и информирование соответствующих заинтересованных сторон об измененных требованиях при изменении требований к образовательным услугам после выхода решения Правления об утверждении соответствующего документа

8.3 Разработка и проектирование

8.3.1 Общие положения

В рамках этой деятельности осуществляются работы по установке и поддержанию процессов проектирования и разработки которое обеспечивают последующее предоставление образовательных услуг.

8.3.2 Планирование проектирования и разработки

При планировании проектирования и разработки учитываются:

– характер, продолжительность и сложность проектирования и разработки;

– необходимые этапы процесса, включая применимые анализы проектирования и разработки;

– необходимые действия по верификации и валидации проектирования и разработки;

– обязанности и полномочия, вовлеченные в процесс проектирования и разработки;

– потребности во внутренних и внешних ресурсах для проектирования и разработки образовательных услуг;

– необходимость управления взаимодействием между людьми, участвующими в процессе проектирования и разработки;

– необходимость вовлечения учащихся и других бенефициаров в процесс проектирования и разработки

– требования к последующему предоставлению образовательных услуг;

– уровень контроля, ожидаемый для процесса проектирования и разработки учащимися, другими бенефициарами и другими соответствующими заинтересованными сторонами;

– документированная информация, необходимая для демонстрации выполнения требований проектирования и разработки;

– научно-обоснованный подход;

– степень, в которой учащимся требуются индивидуальные траектории обучения, основанные на их навыках, интересах и способностях;

– необходимость повторного использования, доступности, взаимозаменяемости и долговечности в инструментах разработки, производства и доставки курсов.

8.3.3 Входные данные для проектирования и разработки

Вуз определил требования для образовательных услуг, которые должны быть спроектированы и разработаны с учетом:

a) функциональных и эксплуатационных требований (ресурсы, необходимые для проектирования и разработки услуг, например, аудиторный фонд, технические средства обучения, кадровый состав, обеспечение научно-методической литературой и др.);

b) информации, полученной в результате предыдущих аналогичных работ по проектированию и разработке (документированную информацию, необходимая для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке, результативности и разработке лучших методов);

c) потенциальных последствий отказа из-за характера образовательных услуг, до моментов, которые приводят к потере удовлетворенности потребителя.

В рамках этой деятельности осуществляется также все работы, связанные с валидацией бизнес - процессов (включая аттестацию персонала и соответствующие проверки оборудования), так как все эти процессы SU признаны специальными.

При проектировании и разработки образовательных процессов Высшее руководство учитывает интересы обучающихся и других потребителей, например, при составлении учебного плана Университет сопоставляет входы и выходы каждого процесса, цели и продолжительность обучения. Процедуры обеспечивают соответствие обучения установленным требованиям, при этом оцениваются достижения обучающихся и результативность.

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

– потребности и ожидания потребителей (работодателей, обучающихся);

– применимые к данной услуге законодательные и регламентирующие требования (государственные общеобязательные стандарты образования);

– информация о практике предоставления подобных услуг другими высшими учебными заведениями;

– паспорт специальности.

В качестве внутренних входных проектных данных должны быть определены:

– потребности и ожидания сотрудников университета;

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

– требуемый уровень квалификации персонала;

– требуемый аудиторный фонд;

– возможность обеспечения научно-методическими материалами;

– возможные последствия неудачи, связанные с характером услуг;

8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой

В университете осуществляется мониторинг и анализ процесса проектирования и разработки образовательной программы для обеспечения уверенности в том, что:

– разработка осуществляется в соответствии с запланированными мероприятиями;

– цели проектирования и разработки достигаются, запланированные ресурсы выделяются и используются целесообразно и эффективно;

– проведены действия по верификации и валидации для обеспечения соответствия требованиям результативности образовательных услуг;

– предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;

– документированная информация об этих действиях зарегистрирована и сохранена. Результаты анализа докладываются и обсуждаются на заседаниях учебно-методических советов, что фиксируется в протоколе.

Средства управления, применяемые к процессу проектирования и разработки итоговой оценки:

– четкая связь между планом оценивания и результатами обучения;

– учтены принципы прозрачности, доступности, уважения к обучающемуся и справедливости, особенно в отношении выставления оценок;

– система оценок определена и утверждена.

8.3.5 Результаты проектирования и разработки

Университет гарантирует что результаты проектирования и разработки соответствуют требованиям.

8.3.6 Изменения в ходе проектирования и разработки

Развитие знаний в современном мире приводит к анализу образовательных программ и актуализации учебных планов и других внутренних нормативных документов. Все изменения идентифицированы, документированы, утверждены и доведены до персонала.

8.4 Управление поставляемыми из вне процессами и услугами

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

К процессу закупок относятся также следующие аутсорсинговые процессы, выполняемые с помощью внешних организаций:

– обеспечение энергоресурсами;

– обеспечение нормативными документами внешнего происхождения;

– банковские услуги на расчетно-кассовое обслуживание;
– медицинское обслуживание;
– обучение персонала;
– проверки со стороны органов контроля и надзора;
– услуги по сертификации, аккредитации и аттестации испытательных лабораторий.

Оценка и выбор поставщиков, закупки необходимые для обеспечения инфраструктуры (образовательной среды) и производственной среды описаны в документированной процедуре 604 Управление закупками.

Качество предоставляемых услуг проверяется непосредственно при их выполнении. Условия взаимодействия с поставщиками услуг оговариваются в договорах/ контрактах.

8.5 Производство продуктов и услуг

8.5.1 Управление предоставлением услуг

В университете образовательная деятельность осуществляется в управляемых условиях. Управляемые условия включают в себя наличие документированной информации. Студенты Satbayev University обеспечены всеми необходимыми руководствами, необходимыми для поступления и обучения в университете.

Руководства по поступлению:

– Путеводитель по поступлению на программы Бакалавриата, Магистратуры и Докторантуры.

Информация об образовательных программах размещена на сайте https://satbayev.university/ru и доступна для скачивания в любое время.

Для первокурсников размещен Справочник-путеводитель, Путеводитель магистранта и Путеводитель докторанта.

В https://official.satbayev.university/ru размещается и постоянно актуализируется вся необходимая информация для всех заинтересованных сторон. Во вкладке Перечень внутренних документов описаны все бизнес-процессы академической и неакадемической деятельности вуза.

Университет проводит валидацию образовательного процесса с целью демонстрации способности достижения запланированных результатов.

8.5.2 Идентификация и прослеживаемость

Университет по ходу осуществления образовательной деятельности осуществляет идентификацию и прослеживаемость результатов мониторинга в отношении:

– прогресса обучающихся;
– методов обучения и трудоустройства;
– результатов работы персонала в части: что было сделано, когда и кем.

8.5.3 Собственность потребителей или внешних поставщиков

Собственность обучающегося включает в себя:

– подлинники документов обучающегося об образовании, принятые при поступлении, личные документы (хранятся в офисе регистратора);

– медицинские данные, исследования или справки обучающегося (хранятся в дирекциях или мед.пункте КазНИТУ);

– результаты экзаменов, тестов или письменные работы обучающихся (хранятся в деле обучающегося в дирекции или офисе регистратора);

Собственность потребителя (ППС) включает интеллектуальную собственность. Собственность, предоставляемая ППС обучающимся в образовательной организации, определяется как собственность, передаваемая в ходе осуществления образовательной деятельности. Среди других документов могут выступать законченные работы, дипломные проекты и др. Хранение осуществляется по акту приема-передачи в архиве университета.

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

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

8.5.4 Сохранность

Университет обеспечивает сохранность результатов процесса в ходе производства продуктов и услуг в той степени, которая необходима для гарантии соответствия

8.6 Выпуск

В Университете внедрены запланированные мероприятия на соответствующих этапах обучения в целях верификации выполнения требований к образовательной деятельности. Верификация проводится путем промежуточного контроля и итоговой аттестации в соответствии с требованиями внутренних нормативных документов: «Положение об организации и проведении экзаменационной сессии», «Положение об итоговой аттестации обучающихся».

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

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

В качестве документированной информации, содержащей свидетельства, демонстрирующие соответствие уровня компетентности выпускника университета установленным требованиям, выступают записи в зачетной ведомости и зачетной книжке, а при окончательном выпуске – подлинник диплома с приложением и печатями, подписанные Ректором Университета. На подпись Ректора университета в обязательном порядке ставится гербовая печать. Подпись Ректора и печать в документе об образовании удостоверяет факт его регистрации и контроля.

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

8.7 Управление несоответствующими результатами

Цель: Предотвращение непреднамеренного или ошибочного использования несоответствующих результатов.

Ответственность: за эту деятельность несет ректор (В рамках своей деятельности полномочия делегированы проректору по академическим вопросам).

Область применения: Все подразделения SU, участвующие в этой деятельности.

Управление деятельностью: Университет хранит всю документированную информацию, содержащую данные по несоответствующей продукции оригиналы в Департаменте корпоративного развития, копии в подразделениях в которых были обнаружены несоответствия.

При обнаружении несоответствующего результата предпринимаются соответствующие действия, основанные на его влиянии на соответствие услуги. После исправления результат проверяется повторно.

9 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

9.1.1 Общие положения

Цель: Проверка соблюдения установленных требований к результатам образовательной и научной деятельности.

Ответственность: за эту деятельность делегирована проректору по АВ и проректору по науке и корпоративному развитию.

Область применения: Подразделения SU, участвующие в процессах.

Управление деятельностью: Университет определяет:

– процессы подлежащие мониторингу и измерениям;

– методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;

– сроки анализа и оценки результатов мониторинга и измерений.

В SU ежегодно проводится оценка результатов деятельности и результативность системы менеджмента качества на основе отчетов по внутренним аудитам и отчета по анализу менеджмента.

Вся полученная в ходе проведения мониторинга и анализа документированная информация фиксируется регистрируется и сохраняется в соответствие с требованиями документированной процедуры ДП КазНИТУ 404 – Управление записями по качеству.

Мониторинг и измерение продукции осуществляется на всех стадиях образовательного процесса.

9.1.2 Удовлетворенность потребителя

Цель: Анализ удовлетворенности потребителей а также их восприятие степени удовлетворения их потребностей и ожиданий.

Ответственность за планирование, распределение задач, контроль и оценку результатов этой деятельности несет проректор по АВ.

Область применения: Подразделения SU, взаимодействующие с потребителями.

Управление деятельностью: В университете проводится мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий. Методы для получения мониторинга и анализа данных в SU:

– сбор и анализ отзывов и рекомендаций (благодарности, отзывы);

– рассмотрение жалоб и апелляций, (SU Solution);

– анкетирование работодателей, абитуриентов, обучающихся, профессорско-преподавательского состава и персонала;

– заключение договоров на целевую подготовку;

– отчетыи рекомендации внешних проверок;

– мониторинг социальных сетей;

– анализ рейтинга университета.

Результаты отражены в анализе менеджмента.

9.1.3 Анализ и оценка

Цель: Определение, сбор и анализ данных для подтверждения пригодности и повышения результативности системы качества.

Ответственность: за эту деятельность несет проректор по АВ, Директор ДКР.

Область применения: Все подразделения Satbayev University.

Управление деятельностью. Университет определил соответствующие данные подлежащие анализу. Результаты анализа и оценки используются для оценки показателей

деятельности и результативности системы качества, а также для выявления необходимости в любых улучшениях.

Мониторинг и измерения могут включать:

– содержание программы по данной дисциплине, обеспечивающее актуальность программы;

– рабочую нагрузку, успеваемость обучающихся и показатели;

– эффективность оценки;

– удовлетворенность обучающихся программой;

– учебная среда и службы поддержки и их соответствие назначению.

Результаты анализа отражены в отчеты об анализе со стороны руководства и другие отчеты по внутренним аудитам.

9.2 Внутренний аудит

Цель: Получение беспристрастной информации от внутренних аудитов о показателях деятельности для повышения и улучшения результативности системы качества.

Ответственность: за эту деятельность несет директор ДКР.

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью: Методы аудита это – непосредственное наблюдение за процессом, интервью с соответствующими сотрудниками, а также изучение документированной информации (например, внутренних процедур, требований потребителей; законодательных и нормативных требований), обеспечение соответствия всем применимым требованиям ISO 9001.

Внутренние аудиты проводятся согласно план-графика утвержденному приказом Ректора Университета. Внеплановые аудиты на основании распоряжения высшего руководства. Процесс проведения внутренних аудитов регламентируется документируемой процедурой ДП КазНИТУ 801 – Внутренний аудит.

9.3 Анализ менеджмента

Цель: Обеспечение постоянной пригодности, адекватности и результативности системы качества путем периодического анализа и оценки ее состояния.

Ответственность: за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения SU.

Управление деятельностью: Высшее руководство анализирует систему качества вуза через запланированные интервалы времени, чтобы гарантировать ее постоянную пригодность, соответствие и результативность, развитие культуры качества а также согласованность со стратегическими направлениями развития Университета.

Анализ менеджмента планируется и осуществляется с учетом:

– статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;

– изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы качества;

– информации о результатах деятельности и результативности системы качества, включая тенденции, относящиеся к:

a) удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;

b) степени достижения целей в области качества;

c) выполнению и соответствию процессов требованиям;

d) несоответствиям и корректирующим действиям;

e) результатам мониторинга и измерений;

f) результатам внутренних и внешних аудитов;

g) результатам деятельности внешних поставщиков;

– достаточности ресурсов;

– результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;

– рекомендаций и возможностей по улучшению;

– отзывы персонала, связанные с деятельностью по повышению их компетентности.

Ежегодно представляется проект отчета по анализу со стороны руководства на согласование и утверждение Ректору Университета.

9.3.3 Результаты анализа менеджмента

Результаты анализа менеджмента включают в себя возможности для улучшения, потребности в изменениях системы качества и потребности в ресурсах.

10 УЛУЧШЕНИЕ

10.1 Общие сведения

Цель: Улучшение системы качества для повышения удовлетворенности заинтересованных сторон за счет совершенствования услуг, исправления или предупреждения нежелательных последствий, а также улучшения показателей функционирования и результативности системы менеджмента качества

Ответственность: Ответственность за эту деятельность несет ректор.

Область применения: Все подразделения SU

Управление деятельностью: В Университете определены возможности для улучшения осуществления необходимых действий для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности, которые включают в себя:

– улучшение образовательной деятельности в целях выполнения требований, а также учета будущих потребностей и ожиданий;

– нейтрализацию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;

– улучшение результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;

– принятие инноваций;

– проведение реорганизации.

Постоянное улучшение проводиться с целью повышения показателей функционирования и для реализации согласованных решений, направленных на достижение положительных результатов.

10.2 Несоответствия и корректирующие действия

При появлении несоответствий, в том числе связанных с претензиями, по результатам внутреннего аудита, в Университете предпринимаются действия, адекватные последствиям выявленных несоответствий в соответствие с требованиями документированной процедуры ДП КазНИТУ 801 – Внутренний аудит.

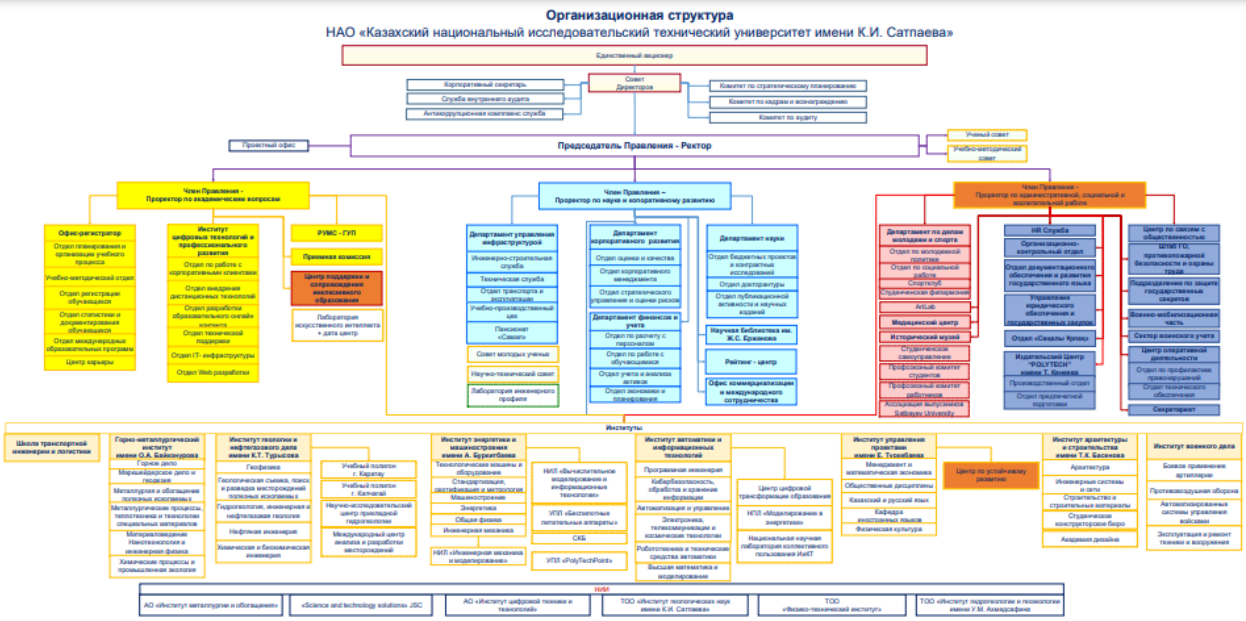
10.3 Постоянное улучшение

Университет стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества и ее процессы. Руководство Университета рассматривает постоянное улучшение как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей и возможности превзойти их ожидания.

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

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

Приложение А



Приложение Б

ПОЛИТИКА в области качества НАО «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.Сатбаева» (Satbayev University) на 2024-2027 годы

Наша миссия: Наука и образование во благо человека.
Наше видение: Университет мирового уровня, научно-исследовательский хаб в инженерном образовании и науке, способствующий развитию системообразующих отраслей экономики Республики Казахстан, один из 200 лучших университетов мира согласно рейтингу QS.

Стратегической целью Satbayev University является формирование ведущего научно-исследовательского, инженерного и образовательного центра, в котором на всех уровнях высшего и послевузовского образования научная деятельность и образования будут частью единого процесса, направленного на подготовку лидеров нового поколения, получивших признание на международном уровне, чьи разработки и изобретения вносят существенный вклад в развитие системообразующих отраслей экономики Казахстана и достижение Целей устойчивого развития ООН.

Руководство всех уровней университета обязуется добиваться достижения целей Программы развития некоммерческого акционерного общества «Казахский национальный исследовательский технический университет имени К. И. Сатпаева» на 2023-2027 гг., обеспечивать эффективное функционирование системы менеджмента качества, результативность мероприятий в рамках реализации политики и целей в области качества, высокий уровень услуг, а также своевременно реагировать на изменения условий внутренней и внешней среды.

- Мы обязуемся предоставлять студентам качественное образование, отвечающее национальным и мировым стандартам.
- Мы поддерживаем активную научную-исследовательскую деятельность, как среди студентов, так и преподавателей и способствуем развитию их творчества.
- Мы обеспечиваем доступ к инновациям в сфере образования и развиваем цифровые образовательные технологии.
- Мы активно взаимодействуем с нашими студентами, преподавателями, научными сотрудниками, работодателями и обществом для обеспечения удовлетворения их потребностей и ожиданий в области образования и исследований.
- Мы строго соблюдаем национальные и международные стандарты и нормативы в области образования и научных исследований.
- Мы предоставляем прозрачную информацию о качестве наших услуг и результатов наших исследований как для внутренних, так и внешних заинтересованных сторон.
- Наши преподаватели, научные сотрудники и администрация активно участвуют в обеспечении качества образования и исследований и делятся своим опытом и знаниями.
- Мы систематически оцениваем и управляем рисками, связанными с качеством образования и исследований, чтобы минимизировать негативное воздействие.
- Руководители и персонал университета несут ответственность за обеспечение качества образования и исследований в рамках их функций и обязанностей.

Политика в области качества коллегиально одобрена на всех уровнях корпоративного управления Университета и направлена на обеспечение качества услуг Satbayev University для внутренних и внешних заинтересованных сторон, в соответствии с применимыми требованиями ISO 9001, ориентирована на удовлетворение ожиданий общества и достижение целей Программы развития вуза до 2027 года.

Председатель правления-ректор **М. Бегентаев**

Приложение В

ЦЕЛИ приведены в Программе развития некоммерческого акционерного общества "Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.И. Сатпаева" на 2023 – 2027 годы, утвержденного Постановлением Правительства Республики Казахстан от 26 мая 2023 года № 401.

Целевые индикаторы Программы развития некоммерческого акционерного общества "Казахский национальный исследовательский технический университет имени К.И. Сатпаева" на 2023 – 2027 годы

№ п/п	Целевые индикаторы	Единица измерения	В плановом периоде				
			2023	2024	2025	2026	2027
1	2	3	4	5	6	7	8
Задача 1. Интеграция научной деятельности и образовательного процесса на всех уровнях высшего и послевузовского образования							
1.	Доля инновационных ОП, разработанных по заказу отраслевых ассоциаций и предприятий	%	6	6	7	7	8
2.	Доля приглашенных зарубежных ученых и преподавателей от общего количества преподавателей университета	%	1	1,5	2	3	4
Задача 2. Подготовка лидеров нового поколения – 10 % докторантов PhD от общего числа студентов							
3.	Количество программ двойного диплома с зарубежными университетами	ед.	2	4	6	10	11
4	Количество соглашений/ меморандумов о сотрудничестве с зарубежными университетами из топ-700	ед.	4	6	8	10	12
5.	Количество защитившихся докторантов PhD в течение года	ед.	40	45	50	55	60

Задача 3. Известность и признание на международном уровне за счет публикаций в лучших журналах Q1 и Q2 – 315 научных публикаций							
6.	Количество публикаций в зарубежных научных изданиях, индексируемых Scopus	ед.	230	250	275	300	315
7.	Показатель уровня цитируемости университета по отраслям (FWCI – Field-Weighted Citation Impact)	коэф.	0,76	0,77	0,79	0,8	0,82
8.	Доля расходов университета на развитие учебной и научной лабораторий	%	1,5	2	2,5	3	3,2
Задача 4. Качественное образование через исследования – не менее 10 % выпускников получают свыше 1000000 тенге заработной платы							
9.	Доля финансирования научной деятельности от общего объема финансирования университета	%	17	18	19	20	21
10.	Создание школы прототипирования и стартапов	ед.	0	0	0	1	1
11.	Количество проектов, финансируемых за счет средств государственного бюджета	ед.	50	52	56	61	65
12.	Доля трудоустроенных в первый год после завершения обучения от общего количества выпускников	%	92	92,5	93	93,5	94
Задача 5. Инновации, трансфер и коммерциализация новых технологий (исследования в производство) – сумма контрактных исследований не менее чем на 2 млрд тенге в год							
13.	Количество созданных новых научных лабораторий	ед.	0	7	10	11	12
14.	Доля коммерциализируемых проектов от общего количества завершенных прикладных научно-исследовательских работ	%	28	29	35	37	40
15.	Доля молодых ученых от общего количества ученых и исследователей, осуществляющих НИОКР и НИР	%	29	33	37	40	43
Задача 6. Эффективный менеджмент – повышение уровня удовлетворенности качеством, состоянием инфраструктуры, исследованиями, уровнем цифровизации не менее 90 %							
16.	Улучшение условий проживания обучающихся за счет ремонта и строительства новых общежитий	ед.	1/0	1/0	1/1	1/2	1/3
17.	Количество электронных ресурсов, внедренных в учебный процесс	ед.	34 535	37 600	45 300	50 000	51500
18.	Удовлетворенность обучающихся, сотрудников и ППС сервисами университета	%	75	80	85	87	90

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Порядковый номер изменения	Раздел, пункт документа	Вид изменения (заменить, аннулировать, добавить)	Номер и дата извещения	Изменение внесено	
				Дата	Фамилия и инициалы, подпись, должность

https://quality.eup.ru/DOCUM3/rksmk.htm