

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

АЛМАТИНСКИЙ ГУМАНИТАРНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



АНЕУ
Almaty humanitarian
- economic university



УТВЕРЖДАЮ
ректор АГЭУ Корвяков В.А.

Протокол Ученого Совета
№ 6 от «29» 01 2025г.

РУКОВОДСТВО
по обеспечению качества
учреждения «Алматинский гуманитарно-экономический университет»

Алматы, 2025 г.

Общие положения

1. Настоящее руководство по обеспечению качества Алматинского гуманитарно-экономического университета (АГЭУ) разработано в соответствии с международными стандартами и руководствами по обеспечению качества высшего и послевузовского образования (ESG), Типовыми правилами деятельности организаций образования, реализующих образовательные программы высшего и (или) послевузовского образования также в соответствии национальной и внутривузовской системой обеспечения качества.

2. Руководство является внутренним документом университета и применяется руководством университета, структурными подразделениями университета.

3. Целью руководства является выработка единого подхода к обеспечению качества внутри университета, направление усилий всех подразделений на достижение стратегических целей университете и целей в области обеспечения качества, а также на дальнейшее развитие и совершенствование образовательных программ.

4. Обеспечение качества внутри университета ориентируется на модель непрерывного улучшения качества, основанного на цикле Деминга (Plan-Do-Check-Act). Каждое структурное подразделение планирует, реализует и контролирует процессы и их результаты, вносит при необходимости корректировку и улучшения.

5. Университет стремится к развитию культуры качества, при котором качество деятельности структурных подразделений является первостепенной задачей для всех. Каждый сотрудник несет ответственность за надлежащее выполнение и постоянное улучшение процессов на вверенном ему участке работы.

6. Основные принципы:

- системный подход;
- вовлечение сотрудников, студентов и заинтересованных лиц в процесс улучшения качества;
- процессуальный характер системы обеспечения качества;
- ответственность перед стейкхолдерами.

7. Обеспечение качества представляет собой совокупность методов и инструментов, направленных на гарантию, обеспечение и развитие качества образовательного процесса. Основными инструментами обеспечения качества в АГЭУ являются

- Аккредитация - как гарантия соответствие образовательным стандартам.
- Соответствие ГОСО РК - определяет требования к учебным планам, содержанию курсов и результатам обучения.
- Мониторинг и оценка качества образовательного процесса, включая опросы обучающихся, выпускников и работодателей, а также анализ успеваемости обучающихся.
- Повышение квалификации преподавателей, как показатель улучшения педагогических навыков и применения новых подходов в обучении.
- Внедрение новых технологий и методов обучения, которые делают процесс более эффективным.
- Сотрудничество с работодателями для обеспечения соответствия образовательных программ требованиям рынка труда.
- Научные исследования: Поддержка научной деятельности и инновационных проектов, которые способствуют развитию образовательного процесса и повышению его качества.

Инструменты обеспечения качества, используемые внутри университета:



8. Руководство по качеству изменяется и дополняется по мере необходимости.

1. Политика в области обеспечения качества

1.1 Политика в области обеспечения качества разрабатывается на основе видения, стратегического плана развития университета и является, таким образом, частью стратегического менеджмента.

1.2 Политика является основой логически выстроенной системы обеспечения качества. Система представляет собой цикл постоянного совершенствования и поддерживает развитие культуры качества, в которой все стейкхолдеры берут на себя ответственность за качество на всех уровнях функционирования университета.

1.3 Политика отражает приоритеты и принципы в развитии университета, нацеленные на повышение качества его деятельности.

1.4 Политика воплощается в практической деятельности посредством процессов и процедур внутреннего обеспечения качества, которые предполагают участие всех подразделений вуза.

1.5 Политика доступна широкой общественности и публикуется на сайте университета.

1.6 Политика в области обеспечения качества создает основу для разработки целей в области качества.

1.7 Политика и цели в области качества разрабатываются в рабочей группе с привлечением представителей всех структурных подразделений университета. Проект документа обсуждается коллективом университета. Замечания и предложения по проекту документов вносятся в Комитет по обеспечению качества. Комитет по обеспечению качества уточняет проект с учетом замечаний и предложений и представляет документы ректору университета. Ректор рассматривает и утверждает политику и цели в области качества.

1.8 Цели в области обеспечения качества формулируются в среднесрочной перспективе - на 3-4 года.

1.9 Ежегодно в конце учебного года структурные подразделения предоставляют отчет Комитету по обеспечению качества о достижении целей в области качества. Комитет формирует сводный отчет по вузу и предоставляет отчет ректору университета.

1.10. Руководство вуза несет ответственность за осуществление настоящей политики на всех уровнях управления, ее актуализацию, постоянное улучшение внутреннего обеспечения качества и обеспечение необходимыми ресурсами.

1.11. Руководство вуза доводит настоящую политику до сведения профессорско-преподавательского состава, сотрудников, обучающихся АГЭУ и заинтересованных лиц.

1.12 Политика изменяется и пересматривается в случае изменения нормативных требований со стороны МНВО РК и международных стандартов в области обеспечения качества, стратегии развития университета.

2.Разработка и утверждение программ

Преподавание и обучение являются основным фокусом политики по обеспечению качества.

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

2.2 Академическая структура АГЭУ обеспечивает надлежащий надзор за институтами, кафедрами, структурными подразделениями, программами и учебными планами, преподавательским составом, бюджетом и системами оценки.

2.3 Каждый институт, кафедра и подразделение ответственны за создание своего собственного непрерывного процесса улучшения качества, включающего ежегодный анализ программ.

2.4 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.

2.5 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.

2.6. Разработка и утверждение предметов и программ

Процедуры АГЭУ 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 университета в целом.

Учебно-методическая документация ОП университета включает учебно-методический комплекс ОП (УМКОП), в который входят учебные планы (УПы), каталоги учебных дисциплин (КУДы) учебно-методические комплексы дисциплин (силлабусы) (УМКД), методические рекомендации по различным видам учебной деятельности (СРО, практики и др.).

Документы УМК разрабатываются ведущим ППС кафедры в соответствии с положениями Университета (Положения о разработке УМКД, ОП, КУД) и

обсуждаются на заседаниях кафедры. Данные документы представляются на заседаниях Учебно-методического совета Университета и утверждаются решением Ученого Совета. Формируя образовательную программу, кафедра использует научно-обоснованные подходы к планированию, методической обеспеченности и технологиям обучения. Это способствует сохранению преемственности требований ТУПов и УМК ОП.

2.7 Формирование индивидуальных образовательных траекторий обучающегося проводится с помощью эдвайзера на каждый учебный год на основе ТУПов, КУДов.

На основе ОП ежегодно составляются и утверждаются каталоги учебных дисциплин (КУД). Для реализации образовательной программы ежегодно разрабатываются каталоги учебных дисциплин, в которых описываются дисциплины компонента по выбору с указанием краткого содержания, пре- и постреквизиты. КУД доступен для студентов на бумажных и электронных носителях (на сайте университета, на кафедрах).

2.8 Оценка качества образовательных программ осуществляется на основе анализа модульных образовательных программ, каталога учебных дисциплин, расписаний, индивидуальных планов обучающихся, внутренних нормативных документов, регламентирующих реализацию образовательных программ, анкетирования обучающихся и работодателей. Внесение изменений в образовательные программы осуществляется на этапах корректирования содержания целей, структуры программы, проектирования учебных планов и коррекции рабочих программ учебных дисциплин. Руководство ОП гарантирует репрезентативность заинтересованных лиц, участвующих в формировании и пересмотре плана развития ОП.

Содержание модулей согласуется с работодателем с обеспечением возможности корректировки образовательных программ с учетом их предложений. Определяются и реализуются различные формы взаимодействия (в том числе с использованием анкетирования и непосредственного участия представителей работодателей). Согласованное с работодателем содержание образовательных программ рассматривается и утверждается.

2.9 При определении содержания образовательной программы бакалавриата и магистратуры по образовательным траекториям кафедра руководствуется:

- государственными общеобязательными стандартами образования бакалавриата и магистратуры.

- рекомендациями работодателей по учету специфики и содержания образовательной программы на основе формирования комплекса учебных дисциплин для каждой ОП.

2.10 Процесс и процедура утверждения образовательных программ поддерживаются за счет разработки нормативно-распорядительной документации и обеспечения ее доступности для коллектива.

В Университете ОП ежегодно обсуждаются на заседании кафедры и рекомендуются для обсуждения на заседании УМС. По результатам решения заседания кафедры и УМС передается на рассмотрение на Ученом Совете университета и далее ОП утверждается ректором. Мониторинг и рецензирование ОП происходит раз в год.

2.11 Мониторинг реализации плана развития ОП ведется на постоянной основе (кафедра, университет, работодатели). Отчет о реализации, эффективности и результативности плана развития ОП создается руководителем ОП и рассматривается на заседаниях УМС АГЭУ. При проведении мониторинга проверяется выполнение плана; соответствие результатов процессов запланированным показателям (результативность); проводится обсуждение результативности; дается оценка; при необходимости разрабатываются корректирующие действия по устранению недостатков и упущений в работе.

В целях контроля и регулярного пересмотра образовательных программ на кафедре созданы и постоянно действуют рабочие группы из ведущих преподавателей кафедры, осуществляющих мониторинг и совершенствование отдельных учебных дисциплин ежегодно. В ходе процедуры самообследования на кафедре проводится анализ образовательных программ, пересмотр и корректировка образовательных программ и рабочих учебных программ по всем дисциплинам.

2.12. 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, академический совет по разработке программ и учебных планов и в целях обеспечения качества АГЭУ проводят следующие мероприятия:

- Анализ силлабусов
- 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.

2.13. 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. Кафедры 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 представителей рынка труда просят определить, какие компетенции требуются рынку. Полученные ответы сравниваются и сопоставляются с тем, что предлагает АГЭУ. 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 программного анализа все задачи, результаты обучения по предметам и программам анализируются, оцениваются и пересматриваются по мере необходимости. Студенты информируются об изменениях через кафедры. Все изменения также отражены в образовательных программах.

3. Студентоориентированное обучение, преподавание и оценка

Образовательная деятельность Алматинского гуманитарно-экономического университета основывается на принципе студентоцентрированного обучения. Во главе реализации образовательных программ стоят интересы обучающихся, которые направлены на развитие их творческого потенциала, индивидуальности, достижения целостности, личностного и профессионального роста, самостоятельности и самоуважения.

3.1 Методы преподавания в АГЭУ, через которые реализуются программы, стимулируют учащихся к активной роли в учебном процессе. Процесс оценки

результатов обучения отражает эффективность организации студентоцентрированного обучения.

Реализация студентоцентрированного обучения основана на формировании траектории обучения. Начиная с этапа поступления в АГЭУ, студент формирует свою индивидуальную траекторию обучения на основании типового учебного плана и каталога учебных дисциплин.

3.2 В университете определены содержание, логика построения индивидуальной образовательной траектории обучающихся, влияние профилирующих дисциплин и профессиональных практик на формирование компетенций выпускников. Учет индивидуальных потребностей, интересов и стилей обучения студентов позволяет каждому обучающемуся развиваться в своем темпе.

Планирование образовательной траектории (выбор и запись на дисциплины) осуществляется в соответствии с академическим календарем. Процедура записи на дисциплины по выбору организуется офисом регистратора в письменной форме при методической и консультативной помощи кафедр и эдвайзеров.

Уважение к личности и учет потребностей обучающихся в рамках студентоцентрированного обучения обеспечивается индивидуальной траекторией обучения, системами портфолио, а также формами обучения, продуцирующими собственную активность студентов (деловые игры, дискуссии, круглые столы, самостоятельная творческая работа, научные работы, экскурсии, коммуникативные игры, тренинги общения).

3.3 Учет индивидуальных особенностей, потребностей и культурного опыта обучающихся осуществляется в различных аспектах научно-образовательной деятельности: при выборе элективных курсов, при выборе базы практики, при определении темы дипломной и магистерской работы, при выборе научного руководителя, при участии обучающихся в научно-исследовательской работе (НИРС).

3.4 Система оценивания знаний, умений, навыков и компетенций соответствует практике на национальном уровне и включает в себя: текущий, рубежный и итоговый контроль. Политика и процедуры оценивания по ОП прозрачны и доступны для обучающихся (также действует апелляционная комиссия).

Оценка удовлетворенности обучающихся по ОП осуществляется после каждой экзаменационной сессии. В конце учебного года (ежегодно) проводится анонимное анкетирование.

3.5 Гармоничное развитие обучающихся ОП осуществляется за счет вовлечения во все сферы деятельности кафедры, Университета и города Алматы в аспекте воспитательной, научной и культурно-творческой работы. Традиционным является активное участие студентов в спортивных мероприятиях, конкурсах, на различных мероприятиях общевузовского, общегородского и республиканского масштаба.

В Университете функционирует Совет молодых ученых, представляющий интересы молодых ученых-преподавателей, докторантов и магистрантов; действует Комитет по делам молодежи (КДМ) и студенческий совет, направленный на решение важных вопросов жизнедеятельности студенческой молодежи, развитие её социальной активности.

Также студенты и магистранты принимают активное участие в качестве участников и докладчиков на проводимых в АГЭУ ежегодных международных научно-практических конференциях, все это характеризует формирование лидерских, коммуникативных компетенций, умения представлять результаты научных исследований. Сборники МНПК размещены на сайте Алматинского гуманитарно-экономического университета www.ageu.edu.kz в разделе Наука / Сборники конференций.

3.6 Классическим инструментом обратной связи по исследованию качества преподавания (содержание, формы, методы) является анкетирование студентов.

Процедуры реагирования на жалобы обучающихся включают возможность обращения учащихся к руководству кафедры, университета как напрямую, так и через блог ректора, через письменные обращения на почту. По каждому факту обращения проводится обсуждение с установлением причин.

3.7 Поощрение студентов к самостоятельному обучению (СРС, СРСП), исследованию и принятию решений, развивает их навыки самоуправления и ответственности.

4. Прием обучающихся, успеваемость, признание, сертификация

Алматинский гуманитарно-экономический университет имеет прозрачную политику формирования контингента обучающихся ОП от поступления до выпуска и обеспечивает прозрачность ее процедур.

4.1 Информация о правилах и условиях приема в бакалавриат и магистратуру, докторантуру по реализуемым образовательным программам, перечень необходимых документов, программы вступительных экзаменов на казахском и русском языках, графики приема экзаменов, нормативные документы, объявления и т.д. заранее размещается на официальном сайте Университета (<https://ageu.edu.kz/ru/page/view?id=96>) и информационных стендах.

4.2 Для иностранных граждан, поступивших в АГЭУ, в целях адаптации функционирует электронная страница на сайте http://www.ageu.kz/students/foreign_students/ в разделе «Иностранным учащимся», которая состоит из следующих документов: визовая поддержка студентов, нострификация.

4.3 Наличие практики признания квалификаций высшего образования, периодов обучения и предшествующего обучения, включает признание неформального и неофициального обучения, которые основаны на обеспечении действий в соответствии с Лиссабонской Конвенции о признании квалификаций, относящихся к высшему образованию в Европейском регионе (Лиссабон, 1997 г.), а также Министерством образования РК (приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 10 января 2008 года N8).

4.4 Выпускники университета обеспечиваются приложением к диплому в соответствии с требованиями государственного образца РК с указанием изученных дисциплин, объема трудоемкости изученного материала в кредитах РК и в системе ECTS на 3-х языках.

4.5 Вуз активно взаимодействует с основными работодателями в вопросах организации баз практик, разработки учебных планов, оценки результатов учебы и трудоустройства. Университетом заключены договоры с базами практики в соответствии с формой типового договора на проведение профессиональной практики (утв. приказом №107 МОН РК от 29 января 2016 года), составлены договора с организациями, предприятиями, учреждениями, определенными в качестве баз практик на различные сроки с охватом всех образовательных программ.

4.6 Вуз содействует в трудоустройстве выпускников, их профессиональная поддержку является одним из приоритетных направлений АГЭУ. В связи с этим в структуре управления Университета функционирует Сектор карьеры и бизнес-партнерства.

4.7 В ходе обучения всем студентам Университета предоставляется возможность проходить профессиональную сертификацию. Кафедры и сектор карьеры и бизнес-партнерства объявляют студентам о возможности пройти дополнительное профессиональное обучение («Школа молодого предпринимателя», организованное Министерством национальной экономики РК и Национальной Палатой

предпринимателей РК «Атамекен», серия мастер-классов «Навыки импровизации и выступлений», «Создай свой бизнес», «Построение бизнес модели» от Палаты предпринимателей г.Алматы и ОФ «Даму», курсы 1С Бухгалтерии и др.)

Также в рамках практикоориентированности и профессиональной сертификации вузом проводятся гостевые лекции ведущих специалистов-практиков.

4.8. Университетом применяются следующие элементы, совершенствующие успеваемость студентов:

4.8.1. Качество преподавания:

- проведение регулярных тренингов для преподавателей;
- использование инновационных методов обучения и современных технологий.

4.8.2. Индивидуальный подход:

- учет личных потребностей и стилей обучения студентов;
- предоставление возможности для индивидуальных консультаций.

4.8.3. Создание благоприятной учебной среды:

- обеспечение комфортных условий для учебы (инфраструктура, ресурсы);
- установление доверительных отношений между преподавателями и студентами.

4.8.4. Система оценки и обратной связи:

- разработка прозрачных критериев оценки;
- регулярное предоставление конструктивной обратной связи для студентов.

4.8.4. Поддержка во внеучебной деятельности:

- организация кружков, секций и клубов по интересам;
- проведение мероприятий, способствующих развитию навыков командной работы и лидерства.

4.9. Процесс совершенствования признания результатов обучения студентов университета включает такие ключевые направления, как разработка четких критериев оценки, международное сотрудничество, стимулирование междисциплинарного обучения, обратная связь от работодателей.

5. Преподавательский состав

Кадровая политика АГЭУ осуществляется в соответствии с основными приоритетами стратегии Университета. Ключевое место в работе Университета отводится кадровому составу, реализующему все ОП вуза.

5.1 Прозрачность кадровых процедур обеспечивается документами, разработанные в соответствии с системой менеджмента качества АГЭУ. Процесс приема ППС на работу осуществляется руководством, исходя из стратегии развития и миссии Алматинского гуманитарно-экономического университета. Инициаторами отбора академических ресурсов являются заведующие кафедрами, которые руководствуются требованиями по кадровому обеспечению ОП.

5.2 Подбор и расстановка научно-педагогических кадров осуществляется путем заключения трудового договора на основании решения конкурсной комиссии по замещению должностей. В Положении о порядке конкурсного замещения должностей ППС университета определен порядок и условия конкурсного отбора.

5.3 Отдел кадров Университета совместно с зав.кафедрами ежегодно рассчитывает показатели по качественному и количественному составу ППС, которые должны подтверждать наличие кадрового потенциала, необходимого для реализации всего спектра образовательных программ и соответствующего квалификационным требованиям к лицензированию образовательной деятельности.

5.4 Все преподаватели должны иметь образование по соответствующему направлению подготовки. Технический и вспомогательный персонал также должен иметь высшее образование, его квалификация и опыт работы достаточный для

обслуживания ОП. Квалификация преподавательского состава для подготовки студентов, магистров по реализуемым ОП должна соответствовать лицензионным требованиям, занятия для магистрантов должны вести преподаватели, обладающие ученой степенью доктора, кандидата наук или доктора PhD.

5.5 Руководство ОП обеспечивает мониторинг деятельности ППС, систематическую оценку компетентности преподавателей, комплексную оценку качества преподавания, включая оценку удовлетворенности преподавателей и обучающихся. Систематически проводится анкетирование ППС на вопрос удовлетворенности.

Систематическая оценка компетентности преподавателей, оценка эффективности качества преподавания на кафедре для раскрытия содержания учебных курсов и формирования у студентов знаний, умений и компетенций, необходимых для достижения результатов обучения, предусмотренных целями программы, реализуется посредством внутренней оценки (открытые занятия, взаимопосещения, контрольные посещения зав. кафедрой, выступления на научно-теоретическом и научно-методическом семинарах).

5.6 Стимулирование личностного и профессионального роста ППС ОП происходит по всем направлениям: предоставление к наградам и грамотам, участие в академической мобильности и др. Ежегодно отделом науки и инноваций проводится Рейтинг ППС по научным достижениям, по результатам которого преподаватели награждаются разовой премией и благодарностью от руководства университета.

5.7 ППС должен владеть в значительной степени методами обучения, которые приняты ОП для группы учебных курсов, реализуемых ими (журнал взаимопосещений, анализы проведенных открытых занятий и т.д.). Педагогическое мастерство, профессионализм педагога оцениваются результатами социологического опроса студентов по анкете «Преподаватель глазами студента».

5.8 Университет обеспечивает полноту и адекватность индивидуального планирования работы ППС по всем видам деятельности, мониторинг результативности и эффективности индивидуальных планов, доказательства выполнения преподавателями всех видов запланированной нагрузки. Рабочая нагрузка ППС кафедр включает учебную, учебно-методическую, научную, организационно-методическую работы, повышение профессиональной компетентности.

5.9 ППС активно апробируют результаты своих научных исследований на различных учебно-методических, республиканских, международных научно-практических конференциях и семинарах. Сборники размещены на сайте Алматинского гуманитарно-экономического университета [www. ageu.edu.kz](http://www.ageu.edu.kz).

5.10 С целью практикоориентированности образовательных программ в учебный процесс внедряются лекции представителей практики и производства. Также приветствуется практический опыт у ППС.

5.11 Академическая мобильность ППС, привлечение лучших зарубежных ученых для чтения лекций является важнейшим фактором развития ОП. АГЭУ заключает договора о сотрудничестве в области академической мобильности со многими вузами РК и зарубежья.

5.12 Университет приветствует и поощряет участие представителей ППС в жизни общества, развитии системы образования города и республики. ППС АГЭУ является активным участником Комитета по молодежной политике г.Алматы, Альянса вузов G-38, Ассоциации деловых женщин Казахстана.

6. Учебные ресурсы и система поддержки обучающихся

Материально-техническая база Алматинского гуманитарно-экономического университета отвечает современным требованиям, предъявляемым к ВУЗу, и обеспечивает возможность проведения учебного процесса и научно-исследовательских работ с учетом специфики реализуемых основных образовательных программ.

6.1 Виды и объемы материально-технических ресурсов, привлекаемых для реализации образовательных программ, определены внутренними нормативными документами АГЭУ.

6.2 В АГЭУ созданы службы сервиса для поддержки студентов в осуществлении их образовательных, личных и карьерных потребностей: отдел по академической работе, сектор карьеры и бизнес-партнерства, отдел регистрации и мобильности, сектор организации учебного процесса, сектор электронной регистрации и оценки знаний обучающихся, библиотека, читальный зал, электронная библиотека.

Службы поддержки студентов АГЭУ: Комитет по делам молодежи, Студенческий совет, Центр обслуживания студентов.

6.3 Библиотека АГЭУ поддерживает преподавание, обучение и исследования, предлагая высококачественные услуги, основанные на потребностях академического сообщества. Библиотека поддерживает основную миссию АГЭУ, 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, которая открыта для общественности. Деятельность и услуги библиотеки более подробно описаны на сайте АГЭУ.

6.4 Информационные технологии

Отдел информационно-технического обеспечения АГЭУ 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 сообществом. Клиентская база ИТ -услуг включает персонал АГЭУ, студентов и различные заинтересованные стороны АГЭУ. ИТ - услуги отвечают за инвестиции в информационные технологии в масштабах всего АГЭУ, включая лицензии на программное обеспечение.

ИТ –услуги основаны на постоянно развивающейся и хорошо контролируемой ИТ -инфраструктуре и обеспечении информационной безопасности. Оценка библиотечных и ИТ - услуг происходит в рамках опросов удовлетворенности студентов.

6.5 Отдел информационно-технического обеспечения берет на себя поддержку академических и административных подразделений, предоставляя доступ к современным информационным ресурсам. Для этих целей АГЭУ 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, который предоставляет студентам унифицированные точки доступа к информационным ресурсам, таким как электронная почта, файловые серверы, академический календарь.

6.6 Для управления услугами ППС действует платформа «Платонус», позволяющая 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.

6.7 Для учебной деятельности в дистанционном формате используются информационный портал «Прометей», где располагаются все учебные и методические материалы для ППС и обучающихся. Также используется платформа «Adobe connect» для проведения он-лайн занятий, конференций и других форм обучения.

6.8 Материально-техническая база (МТБ). Административное руководство вуза ведет реестр, в котором содержатся все объекты, находящиеся в ведении АГЭУ. Ректор имеет право принимать решения относительно объектов АГЭУ. В АГЭУ имеется административно-хозяйственный отдел, задача которого состоит в составлении общей картины новых ремонтно-строительных проектов АГЭУ и других вопросов, касающихся МТБ.

Административно-хозяйственный отдел отвечает за приобретение, обслуживание и развитие МТБ в соответствии с решениями Ученого совета АГЭУ и оперативным и финансовым планом. Показатели по инфраструктуре доступны в годовых отчетах и в финансовой отчетности, включенной в них.

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

6.9 Оборудование и имущество. 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. Бухгалтерия ведет реестр всего движимого имущества АГЭУ. Реестр включает в себя идентификационные данные, количество, закупочные цены и даты, а также местоположение и амортизацию.

7. Управление информацией

Университет гарантирует сбор, анализ и использование информации для эффективного управления образовательными программами и другими направлениями своей деятельности.

7.1 Каждый отдел и сотрудник уполномочен собирать, анализировать и предоставлять информацию в пределах своих полномочий.

7.2 Каждый сотрудник несет ответственность за достоверность, качество и своевременность предоставляемой информации.

7.3 Во всех подразделениях ведется делопроизводство в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

7.4 Информация хранится в структурных подразделениях. По истечению установленного срока сдается на хранение в архив университета.

7.5 Перечень документов, подлежащих архивированию и сроки их хранения установлены в номенклатуре дел структурных подразделений.

7.6 Сбор и анализ информации осуществляется по всем основным направлениям деятельности университета:

- Процессы управленческой деятельности (SWOT-анализ)
- Учебный процесс
- Научно-исследовательский процесс.

7.7 В рамках разработки и актуализации программы развития университета проводится комплексная оценка внешней и внутренней среды университета (SWOT-анализ), исследования основных групп заинтересованных лиц (стейкхолдеров) и конкурентов, анализ тенденций развития системы образования, государственных, стратегических документов а также внешних и внутренних рисков. Анализ проводится с использованием методов социологических исследований (опросы, интервьюирование и т.д.). Потребности и ожидания стейкхолдеров определяются посредством анализа данных социологических опросов, результатов совместных мероприятий (круглые столы, проекты, семинары и т.п.), анализа нормативной документации в области образования. Информация по итогам анализа предоставляется коллективу университета, оглашается на заседании Ученого Совета.

7.8 Для улучшения ОП и внутренних процессов анализируются и используются рекомендации аккредитационных агентств, рекомендации и отзывы работодателей, выпускников, вузов- и компаний-партнеров, нормативные документы в области образования.

7.9 Для постоянного совершенствования учебные планы предоставляются работодателям, компаниям-партнерам для экспертной оценки. Экспертные заключения выносятся на обсуждение коллектива кафедр.

7.10 Ежегодно проводится обсуждение учебного плана со студентами 4 курса после полного курса обучения, прохождения всех видов практик. Целью проведения встречи является получение отзыва по программе обучения в целом, а также выявление его сильных и слабых сторон. Результаты обсуждения протоколируются и предоставляются кафедрам.

7.11 Сбор, анализ информации по учебному процессу (контингент, анализ контингента, сведения о выпускниках, успеваемость обучающихся, отсев и причины отсева) осуществляется отделом по академической работе.

7.12 Анализ по приему проводит приемная комиссия. Информация представляется кафедрам, а также структурным подразделениям и внешним организациям по запросу.

7.13 Мониторинг и анализ текущей успеваемости студентов проводится отделом по академической работе в течение семестра. Анализ качества знаний проводится кафедрами по окончании каждого семестра.

7.14 Удовлетворенность студентов качеством преподавания анализируется посредством анкетирования студентов. Проведение анкетирования и анализ результатов относится к задачам отдела по академической работе и КДМ. Результаты опроса являются конфиденциальной информацией и предоставляются преподавателям; общие результаты опроса и проблемные вопросы оглашаются руководству университета.

7.15 Сбор, анализ информации по трудоустройству и профессиональному продвижению выпускников осуществляет Сектор карьеры и бизнес-партнерства. Информация представляется кафедрам, а также структурным подразделениям и внешним организациям по запросу.

7.16 Оценку удовлетворенности по программам двухдипломного образования осуществляет отдел по академической работе. Информация представляется кафедрам, а также структурным подразделениям и внешним организациям по запросу

7.17 Результативность научно-исследовательской работы и НИРС осуществляется посредством анализа выходных данных этих процессов. Сбор и анализ информации осуществляется кафедрами и отделом по науке и инновационной деятельности.

7.18 Оценка деятельности преподавателей проводится по всем основным направлениям деятельности: учебно-методическая, научно-исследовательская, организационно-методическая и воспитательная работа. Сроки прохождения аттестации, список преподавателей осуществляет отдел кадров. Информация по итогам аттестации предоставляется преподавателям, кафедрам, руководству университета.

7.19 Все структурные подразделения предоставляют руководству отчет по выполнению плана работы на год и показателей стратегического плана по установленной форме.

7.20 Мониторинг достижения плановых значений позволяет анализировать результативность работы структурных подразделений. Периодичность, сроки представления отчетов регулируются внутренними нормативными документами.

7.21 Для оценки эффективности рассматриваются количественные и качественные показатели (контингент и выпуск, анализ успеваемости, данные по трудоустройству выпускников, результаты анализа по удовлетворенности качеством обучения, выходные данные НИР).

7.22 Методы сбора и анализа информации определяется самостоятельно лицами, ответственными за сбор и анализ информации.

7.23 Информация представляется в виде отчетов, докладов, аналитических обзоров, пояснений, таблиц, графиков и т.д.

7.24 Доступ к информации определяется ее характером и потребностью в ней для исполнения должностных обязанностей и выполнения задач. Информация внутри университета подразделяется на следующие категории:

1. Информация общего характера (информация по образовательным программам, условиям поступления и т.п.) имеет целью информирование широкого круга лиц. Информация данной категории размещается на веб-сайте университета.

2. Частично закрытая и закрытая информация – информация, направленная на улучшение внутренних процессов и/или являющаяся основой для принятия решений. Информация этой категории предоставляется внутренним пользователям по внутренним каналам коммуникации (портал, внутренняя почта, внутренняя документация).

3. Конфиденциальная информация – коммерческая, финансовая, служебная тайна не подлежат разглашению. Информация данной категории доступна ограниченному кругу лиц.

7.25 Обмен информацией внутри университета осуществляется по внутренней почте, portalу.

7.26 Информирование внешней среды осуществляется с помощью веб-сайта, социальных сетей, облачной технологии.

8 Информирование общественности

Университет публикует информацию о своей деятельности, включая образовательные программы. Публикуемая информация ясная, точная, объективная, актуальная и доступная.

8.1 Информационная политика Университета направлена на информирование широкой общественности о деятельности и достижениях университета, о реализуемых образовательных программах, значимых событиях, а также на поддержку

государственных программ развития страны и системы высшего и послевузовского образования.

8.2 Основным источником информирования общественности является официальный сайт университета www.ageu.edu.kz.

8.3 Информация публикуется на трех языках: русский, казахский, английский. Обновление информации осуществляется постоянно.

8.4 Управление сайтом и мониторинг эффективности инструментов коммуникации осуществляет отдел информационно-технического обеспечения. Защита данных и информационная безопасность обеспечивается этим же отделом.

8.5 На сайте имеется блог ректора, новостной раздел, имеются представительства университета в социальных сетях. На сайте размещаются ссылки на внешние ресурсы по результатам процедур внешней оценки.

8.6 Основная информация об университете содержится в разделах сайта «Поступающим», «Студентам», «Наука и исследования», «Новости», «Университет».

8.7 Разделы сайта ориентированы на различные категории пользователей: абитуриентов, обучающихся, выпускников, ППС и других заинтересованных лиц.

8.8 В разделе «Университет» размещены информация об истории, структуре, достижениях университета, а также миссия, видение, политика в области обеспечения качества.

8.9 Раздел «Поступающим» содержит информацию для заинтересованных лиц об образовательных программах, условиях поступления, присваиваемых квалификациях, возможностях трудоустройства.

8.10 Результаты вступительных экзаменов вывешиваются на информационных стендах.

8.11 Информация о специфике и целях образовательных программ, об ожидаемых результатах обучения, оценочных процедурах, перспективах трудоустройства, содержание модулей доступны на сайте университета.

8.12 Информация о программах двудипломного образования и других возможностях академической мобильности, а также об условиях и сроках участия в конкурсе, условиях финансирования размещается на сайте университета, в социальных сетях, а также на информационных стендах.

8.13 Информация о возможностях трудоустройства выпускников размещается на сайте, в разделе «Вакансии».

8.14 Информация о ППС представлена в разделе «Кафедры», «Преподаватели». Подробное описание профиля преподавателя включает следующую информацию: должность/ученая степень, научное направление/область научных интересов, общее количество публикаций, в том числе за рубежом, научные труды (список последних 10 публикаций, в том числе, при наличии, электронная версия); адрес электронной почты, часы консультаций.

8.15 Информирование о сотрудничестве вуза с национальными и зарубежными партнерами осуществляется через сайт, а также через страницы отдельных структурных подразделений.

8.16 Внутренние нормативные документы, регламентирующие процесс обучения размещаются на образовательном портале Прометей и доступны внутренним пользователям. Ссылка с прямым доступом на образовательный портал для зарегистрированных лиц размещена на главной странице сайта.

8.17 Информирование общественности осуществляется также с помощью распространения печатной продукции (брошюры, флайеры, журнал Статистика, учет и аудит), онлайн-рассылок (онлайн-издания, бюллетени).

9 Постоянный мониторинг и оценка программ

Университет определяет и последовательно применяет процедуры мониторинга, периодической оценки и пересмотра образовательных программ. Постоянный мониторинг, периодическая оценка и пересмотр образовательных программ имеют целью обеспечение их эффективной реализации и создание благоприятной среды обучения для студентов.

9.1 Процесс мониторинга и совершенствования образовательных программ является сферой ответственности зав.кафедр, руководителей образовательных программ и контролируется первым проректором.

9.2 Основанием для мониторинга и пересмотра образовательных программ являются:

1. изменения нормативных требований со стороны МНВО РК к разработке образовательных программ;
2. предложения работодателей, сформированные по результатам совместных мероприятий с институтами и кафедрами;
3. рекомендации вузов-партнеров, студентов, выпускников;
4. результаты научно-исследовательской деятельности ППС в области специальных наук и современных педагогических исследований.

9.3 Для оценки и пересмотра образовательных программ привлекаются студенты, работодатели, вузы-партнеры и другие стейкхолдеры.

9.4 Мониторинг образовательных программ в АГЭУ проводится с помощью следующих процедур:

1. Ежегодный пересмотр учебных программ по дисциплинам, анализ актуальных проблем современности, последних достижений науки в соответствующей области;
2. Обновление содержания образовательных программ, заданий для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации, актуализация рекомендуемых источников учебной и учебно-методической литературы;
3. Ежегодный анализ и обновление каталога учебных дисциплин с привлечением работодателей;
4. Поддержание обратной связи со стейкхолдерами, направленной на дальнейшее совершенствование образовательных программ:
 - проведение заседания кафедры с участием представителей вузов-партнеров по обсуждению содержания обучения по образовательной программе и разработке рекомендаций для их дальнейшего совершенствования;
 - проведение круглых столов, семинаров, встреч, совместных проектов с работодателями;
 - проведение совместных мероприятий с ассоциацией выпускников;
5. Мониторинг реализации образовательных программ на уровне академической деятельности, оценка результатов обучающихся:
 - Мониторинг текущей успеваемости;
 - Анализ результатов промежуточной и итоговой аттестации;
 - Анализ качества дипломных работ/проектов и магистерских диссертаций/проектов;
 - Мониторинг эффективности процедур оценивания студентов;
6. Оценка качества образовательных программ основными стейкхолдерами:
 - оценка студентами педагогической деятельности ППС, задействованного в реализации образовательной программы после каждого академического периода;
 - ежегодный опрос выпускников о качестве образовательной программы, среды обучения и служб поддержки;

- ежегодный сбор и анализ результатов трудоустройства, анализ карьерного роста выпускников;
 - организация открытых занятий и взаимопосещений ППС;
 - отзывы руководителей предприятий, на которых студенты проходят профессиональную практику;
 - оценка качества дипломных работ/проектов и магистерских диссертаций внешними рецензентами;
 - оценка образовательных программ работодателями.
7. Оценка качества образовательных программ внешними экспертами (независимый рейтинг и экспертиза при внесении ОП в Реестр ОП МНВО РК);
8. Мониторинг нагрузки студентов.
- 9.5 Документальными свидетельствами изменений образовательных программ являются:
- утверждение образовательной программы Ученым советом;
 - внесение ОП в Реестр ОП МНВО РК;
 - обновленное методическое обеспечение на основе решения УМС;
 - протоколы мероприятий, встреч, круглых столов и т. д.;
 - ежегодные отчеты, в которых в одном из разделов освещаются результаты мониторинга и оценка ОП.
- 9.6 Университет гарантирует информирование заинтересованных лиц об изменениях в ОП на встречах со студентами, с работодателями, на заседаниях кафедр, через образовательный портал.

10 Постоянный мониторинг и периодическая оценка программ

Внешние процедуры гарантии качества в различных формах позволяют оценить эффективность внутривузовских процессов. Они являются катализаторами развития и реализации новых возможностей

10.1 Университет стремится к постоянному улучшению внутренних процессов и образовательных программ на основе внешней обратной связи.

10.2 Процессы и образовательные программы подвергаются внешней процедуре обеспечения качества в соответствии с европейскими стандартами и рекомендациями (ESG) на регулярной основе.

10.3 Процессы проходят на институциональном уровне процедуру (ре-) аккредитации в международных и национальных аккредитационных агентствах.

10.4 Образовательные программы проходят процедуру специализированной (ре-) аккредитации в международных и национальных аккредитационных агентствах, включенным в реестр №1 МНВО РК.

10.5 Отчет экспертной группы по итогам аккредитации предоставляется всем структурным подразделениям.

10.6 Университет предоставляет информацию общественности о качестве деятельности. На сайте размещаются сертификаты и ссылки на внешние ресурсы по результатам оценки.

10.7 Университет разрабатывает по итогам специализированной и институциональной аккредитации план по реализации рекомендации внешней экспертной комиссии на период действия аккредитации.

10.7.1 План по реализации рекомендации внешней экспертной комиссии по итогам специализированной аккредитации составляется кафедрами.

10.7.2 План по реализации рекомендации внешней экспертной комиссии по итогам институциональной аккредитации составляется первым проректором.

10.8 Ежегодно проводится мониторинг реализации плана и составляется отчет по итогам мониторинга.

10.8.1 Мониторинг реализации плана по итогам специализированной аккредитации проводится кафедрами. По итогам мониторинга составляется отчет и предоставляется первому проректору.

10.8.2 Мониторинг реализации плана по итогам институциональной аккредитации проводится первым проректором.

10.9 В рамках постаккредитационного мониторинга университет предоставляет в установленный срок агентству отчеты о выполнении рекомендаций экспертной группы.