Утверждаю
Президент – ректор
АО «Казахский университет технологии и бизнеса»
д.т.н., профессор
_____ С. Байбеков
«28» декабря 2022 г.

СТАНДАРТ УНИВЕРСИТЕТА
ПО РУКОВОДСТВУ ГАРАНТИИ КАЧЕСТВА

Астана - 2022

©Является интеллектуальной собственностью АО «КазУТБ»
Перепечатка и/или дальнейшая передача третьим лицам запрещается.

РЕДИСЛОВИЕ

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Рабочей группой (РГ) совместно с отделам обеспечения качества и аккредитации

Руководитель РГ: Проректор по учебно-методической работе, к.ф-м. Идирисов Ж.М.

Представитель РК: Проректор по учебно-методической работе, к.ф-м. Идирисов Ж.М.

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ решением Ученого совета протокол №_5_ от «_28_» _декабря_ 202_2_ г.

3 РАЗРАБОТЧИК: Отдел обеспечения качества и аккредитации

4 ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ 3 года

5 ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТУ «Стандарт по руководству гарантии качества» СТУ 09-2021, утв. 31 августа 2021 г.

Настоящий Стандарт университета не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения Президент - ректора АО «КазУТБ»

СОДЕРЖАНИЕ

1 Область применения 4
2 Нормативные ссылки 4
3 Основные термины 4
4 Сокращения и обозначения 5
5 Ответственность и полномочия 5
6 Цели и задачи самооценки 6
7 Механизмы проведения самооценки 6
7.1 Общие положения проведения самооценки 6
7.2 Процедура проведения самооценки 7
8 Критерии самооценки 11
8.1 Методика оценки критерия «Лидирующая роль руководства» 13
8.2 Методика оценки критерия «Политика и стратегия» 17
8.3 Методика оценки критерия «Менеджмент персонала» 23
8.4 Методика оценки критерия «Менеджмент процессов» 35
8.4.1 Подкритерий 5.1 «Деятельность по разработке, внедрению и улучшению системы качества» 35
8.4.2 Подкритерий 5.2 «Основные процессы научно-образовательной деятельности» 44
8.4.3 Подкритерий 5.3 «Обеспечивающие и вспомогательные процессы вуза» 61
8.5 Методика оценки критерия «Удовлетворенность потребителей» 67
8.5.1 Подкритерий «Удовлетворенность студентов и выпускников» 67
8.5.2 Подкритерий «Удовлетворенность работодателей» 68
8.6 Методика оценки критерия «Удовлетворенность персонала» 70
8.7 Методика оценки критерия «Влияние АО «КазУТБ» на общество» 74
8.8 Методика оценки критерия «Результаты деятельности АО «КазУТБ»» 77
3.9 Методика расчета значений «уровней совершенства» критериев модели 80
Приложение А Лист согласования 85
Приложение Б Лист ознакомления 86
Приложение В Лист регистрации изменений 87
Приложение Г Лист учета периодических проверок 88

1 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт университета (далее - СТУ) устанавливает ответственность и требования к планированию и проведению самооценки системы менеджмента качества (далее - СМК) в АО «Казахском университете технологии и бизнеса» (далее – АО «КазУТБ»).

1.2 Положения настоящего СТУ обязательны для всех структурных подразделений университета.

1.3 Настоящий стандарт входит в состав документов СМК АО «КазУТБ».

2 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем СТУ использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Наименование документов	**Сведения об утверждении (№, дата)**	**Изменения и дополнения в нормативный документ (№, дата)**
Закон РК «Об образовании»	№ 319-III от 27.07.2007 г.	с изменениями и дополнениями от 26.12.2022 г. № 168-VII
Закон Республики Казахстан «О Науке»	№ 407-IV от 18 февраля 2011 года	с изменениями и дополнениями от 26.12.2022 г. № 168-VII
Международный стандарт ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Требования» (Quality management systems – Requirements, IDT	№1390-ст от 28 сентября 2015 г.	
Международный стандарт ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»	№1390-ст от 28 сентября 2015 г.	
СТ РК ISO 9001:2016 «Система менеджмента качества. Требования»	№285-од от 14 ноября 2016 г.	

3 ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

В настоящем СТУ применяются термины и определения в соответствии с МС ISO 9001-2015, МС ISO 19011:2011.

Стандарт университета	Документ, разработанный в университете и утвержденный должностным лицом, в котором устанавливаются для всеобщего и многократного использования правила, руководящие принципы и характеристики различных видов деятельности, или их результатов, и который направлен на достижение оптимальной степени упорядочения деятельности в определенной области
Форма	шаблон документа СМК

Запись по качеству	документ СМК, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществления деятельности, оформленный на бумажном носителе или в электронном виде
Согласование документа	способ предварительного рассмотрения и оценки проекта документа всеми заинтересованными структурными подразделениями университета (должностными лицами)
Утверждение документа	способ удостоверения документа, санкционирующий распространение положений документа на определенный круг должностных лиц университета (структурных подразделений)
Регистрация документа	запись учетных данных о документе по установленной форме, фиксирующая факт его создания, отправления или получения
Номенклатура дел	систематизированный перечень наименований дел, принятых в университете (подразделении), с указанием сроков их хранения, оформленный в установленном порядке.

4 СОКРАЩЕНИЯ И ОБОЗНАЧЕНИЯ

АО «КазУТБ»	АО «Казахский университет технологии и бизнеса»
ГОСО	государственный общеобязательный стандарт образования
РК	руководство по качеству
СТУ	стандарт университета
МИ	методическая инструкция
РИ	рабочая инструкция
ПСП	положение о структурном подразделении
СМК	система менеджмента качества
ДСМК	документ системы менеджмента качества
ПО	программное обеспечение
ООКиА	отдел обеспечения качества и аккредитации
РГА	руководитель группы по аудиту
ГА	группа по аудиту
ЛН	лист несоответствия
СП	структурное подразделение
НСП	начальник (руководитель) структурного подразделения
ВР	высшее руководство
ПРК	представитель руководства по качеству

5 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

5.1 Ответственность за утверждение СТУ несет Президент-ректор АО «КазУТБ».

5.2 Президент-ректор АО «КазУТБ» несет ответственность за утверждение отчета самооценки университета.

5.3 Ответственность за внедрение и управление процедурой несут ПРК и руководитель АО «КазУТБ».

5.9 Руководитель СП несет ответственность:

- за своевременное предоставление всех необходимых материалов для проведения самооценки АО «КазУТБ»..

5.10. РГА несет ответственность за подготовку и проведение самооценки АО «КазУТБ».

6 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ САМООЦЕНКИ

Успешная работа любой организации на рынке неосуществима без постоянного улучшения ее деятельности, нацеленной на повышение удовлетворенности потребителей. Совершенствование деятельности организации невозможно без периодического анализа фактического состояния работы по качеству и ее результатов. Только опираясь на результаты такого анализа, можно наметить и реализовать дальнейшие шаги в улучшении деятельности. Такой всесторонний анализ в мировой практике получил название **самооценки.**

Самооценка учебных заведений - это отправная точка для эффективной гарантии качества.

Главной целью самооценки является постоянное совершенствование на основе всестороннего и системного анализа деятельности АО «КазУТБ».

Самооценку следует воспринимать как критический самоанализ, который вместе с бенчмаркингом является неотъемлемой частью работы по совершенствованию в лучших организациях.

Проведение самооценки дает АО «КазУТБ» такие преимущества, как:

- использование при оценке своей деятельности и ее результатов единого комплекса критериев, который нашел широкое применение во многих странах;
- систематический подход к совершенствованию деятельности АО «КазУТБ»;
- получение объективных оценок, основанных на фактах, а не на личном восприятии отдельных работников или руководителей;
- выявление и анализ процессов, в которые можно ввести улучшения;
- определение глубины изменений, происшедших с момента проведения предыдущей самооценки;
- возможность сравнения с лучшими результатами, достигнутыми в различных подразделениях вуза, так и в других вузах.

7 МЕХАНИЗМЫ ПРОВЕДЕНИЯ САМООЦЕНКИ

7.1 Общие положения проведения самооценки

Модель EFQM и критерии эффективности внутривузовской системы менеджмента качества могут быть использованы для проведения самооценки и определения направлений для улучшения деятельности АО «КазУТБ».

Самооценка может проводиться на различных уровнях АО «КазУТБ»:

- АО «КазУТБ», в целом;
- подразделения;
- процесса;
- персональная.

Решение о проведении самооценки принимается Президент-ректором АО «КазУТБ».

Требованиями организации процесса самооценки является:

- формирование рабочей группы по проведению самооценки;

- уверенность, что самооценка получит понимание персонала вуза;
- результаты самооценки будут использованы для совершенствования деятельности АО «КазУТБ».

7.2 Процедура проведения самооценки

Основные этапы процесса самооценки АО «КазУТБ», можно представить в виде следующей схемы:



1. Формирование рабочей группы для самооценки и распределение обязанностей

Для оценки «уровней совершенства» критериев и их составляющих, анализа результатов и формулировки выводов и рекомендаций по дальнейшему улучшению могут привлекаться руководители различных уровней и подразделений АО «КазУТБ», компетентные специалисты (эксперты), работающие в соответствующих подразделениях, а также, профессорско-преподавательский состав и вспомогательный персонал. Участие в самооценке различных групп персонала АО «КазУТБ» является предпочтительным, т.к. это позволяет учесть и скорректировать мнения различных сторон и существенно повышает уровень объективности самооценки, коммуникации, вовлеченности персонала и доверия к полученным результатам.

В то же время основными критериями при формировании рабочей группы, участвующей в самооценке, является компетентность членов группы в оцениваемых критериях и их составляющих и их осведомленность о реальном положении дел в АО «КазУТБ» по оцениваемой проблеме.

Каждый критерий и каждая его составляющая могут оцениваться независимо

несколькими экспертами, после чего проводится процедура согласования самооценки по данному критерию или составляющей.

После формирования состава рабочей группы по самооценке необходимо четко распределить обязанности членов группы - кто, и какие критерии и их составляющие будет оценивать, как будут согласовываться мнения различных экспертов, и как будут использоваться результаты самооценки.

1) Планирование процесса самооценки

1. Президент-ректором АО «КазУТБ» принимается решение о проведении самооценки.

2. Президент-ректором АО «КазУТБ» назначается ответственный за управление группу по проведению самооценки.

3. Руководитель рабочей группы составляет план проведения самооценки с указанием основных этапов, сроков их проведения и ответственных лиц.

2) Инструктаж рабочей группы по самооценке

Руководитель рабочей группы должен провести инструктаж для того, чтобы:

- довести до сведения членов группы цели и задачи проводимой самооценки;
- уточнить обязанности членов группы - кто, и какие критерии и их составляющие будет оценивать;
- объяснить членам рабочей группы правила заполнения исходных опросных форм с использованием квалиметрических шкал (раздел 3 «Критерии самооценки»);
- определить процедуры коммуникации между членами рабочей группы и согласования мнений различных экспертов по одним и тем же критериям и составляющим;
- определить, кем и как будут использоваться результаты самооценки.

3) Подготовка и рассылка исходных опросных форм

Размножается необходимое число исходных опросных форм, построенных на базе квалиметрических шкал «уровней совершенства» подкритериев и составляющих Модели, которые рассылаются экспертам, участвующим в самооценке.

4) Процедура самооценки и правила заполнения исходных опросных форм

Для оценки «уровня совершенства» процессов вуза по всем подкритериям и составляющим модели с учетом «измерений» разработаны специальные квалиметрические шкалы (раздел 3 «Критерии самооценки»), которые вербально описывают пять упорядоченных «уровней совершенства» или стадий развития подкритериев и их составляющих. Этим пяти «уровням совершенства» поставлена в соответствие 10-ти бальная числовая шкала (от 1 до 10 баллов). При этом в зависимости от полноты выполнения требований соответствующего «уровня совершенства» по конкретному подкритерию может быть выставлена одна из следующих оценок: для 1-го уровня совершенства - 1-2; для 2-го уровня совершенства - 3-4; для 3-го уровня совершенства - 5-6; для 4-го уровня совершенства - 7-8; для 5 -го уровня совершенства - 9-10.

Это позволяет перейти от качественной оценки соответствующих подкритериев (видов деятельности, работ) к их количественной оценке по 10-ти бальной числовой шкале. При этом алгоритм определения оценочного числа баллов выглядит следующим образом:

1) Для каждого подкритерия Модели последовательно сверху вниз рассматривается описание каждого «уровня совершенства» и определяется наивысший уровень, требования которого частично или полностью выполнены.

2) Если по конкретному аспекту деятельности (подкритерию или его составляющей) вуз удовлетворяет всем требованиям рассматриваемого «уровня

совершенства», то рассматриваемому подкритерию присваивается наивысшая оценка для данного уровня - четная (для 1-го - 2, для 2-го - 4, для 3-го - 6 и т. д.).

3) Если по конкретному аспекту деятельности (подкритерию или его составляющей) АО «КазУТБ» удовлетворяет только нескольким требованиям (менее половины) рассматриваемого «уровня совершенства», то рассматриваемому подкритерию присваивается низшая оценка для данного уровня - нечетная (для 1-го - 1, для 2-го - 3, для 3-го - 5 и т. д.).

Члены рабочей группы по самооценке внимательно знакомятся с описанием шкал «уровней совершенства» различных составляющих критериев, приведенным в формах опросных листов. Они оценивают по заданной шкале уровень, на котором, по их мнению, находятся те или иные составляющие критериев Модели.

Оценка может производиться индивидуально или при работе в группах. Каждый респондент должен дать свою собственную оценку составляющих критериев, которые закреплены за ним.

В процессе заполнения опросных форм экспертам рекомендуется записывать свои аргументы, которые являются основанием для поставленной оценки. Эти комментарии являются важной информацией при обсуждении оценок в процессе их согласования и выработки консенсуса.

Для определения сильных сторон, областей для улучшения по каждому подкритерию и составляющей критерия Модели могут использоваться таблицы (пример таблицы приведен на рисунке 1. Таблица может заполняться для каждого подкритерия и составляющей, а собранные воедино бланки представляют собой полную информацию о сильных сторонах и областях для улучшения всей системы качества АО «КазУТБ». Полученная информация может использоваться для формирования плана мероприятий по улучшению.

Рис.1 Пример таблицы для проведения самооценки

Критерий 5. Менеджмент процессов **Подкритерий 5.2 Основные процессы научно-образовательной деятельности** **Составляющая 5.2.1 Маркетинг образовательных услуг**	
Сильные стороны	**Области, где можно ввести улучшения:**
• определена структура характеристик для описания рынка	• не сказано, как осуществляется предвидение потребностей персонала вуза, партнеров и общества
Оценка по составляющей _____ **Факты, подтверждающие оценку:** ▪ план проведения маркетинговых исследований; ▪ ежеквартальное проведение анализа рынка; ▪ проведение совместных заседаний управления маркетинга, трудоустройства и карьеры и отдела обспечения качества и аккредитации с целью анализа информационной базы для формирования политики и стратегии	

1) Согласование и заполнение итоговых форм

Согласование самооценки проводится в процессе заключительного совещания рабочей группы по самооценке, целью которого является анализ выставленных оценок, обсуждение различий между индивидуальными оценками и достижение оценки всех составляющих критериев на основе консенсуса и силы приводимых аргументов в пользу

той или иной оценки.

2) Расчет значений критериев «модели совершенства» и интегрального показателя совершенства системы качества

После согласования оценки всех составляющих значения «уровней совершенства» критериев Модели рассчитываются с учетом весовых коэффициентов подкритериев и составляющих. Методика расчета значений «уровней совершенства» критериев приведена в разделе 3.10 «Методика расчета значений «уровней совершенства» критериев модели».

По значениям уровней совершенства критериев Модели строится лепестковая диаграмма, которая показывает исходное состояние системы качества и направления для ее улучшения в разрезе девяти критериев (Рис. 2):



Далее рассчитываются численные оценки интегрального показателя степени совершенства системы качества вуза в рамках Модели с учетом весовых коэффициентов критериев (Рис. 3).



Рис.3 Критерии модели совершенствования EFQM

Эти оценки могут применяться для анализа динамики роста организационной

зрелости вуза во времени.

5) Определение областей для улучшения

По результатам самооценки подготавливается заключение, содержащее обобщенные данные самооценки АО «КазУТБ» и конкретные рекомендации по улучшению тех или иных процессов. Эти данные поясняют полученные результаты и могут использоваться в ходе последующей работы по улучшению процессов АО «КазУТБ».

8 КРИТЕРИИ САМООЦЕНКИ

Согласно модели совершенствования EFQM оценка системы менеджмента качества вуза может производиться по девяти критериям (рис. 3), сформированным в две группы: критерии группы «Возможности» и критерии группы «Результаты».

Группу критериев Возможности составляют критерии: Лидирующая роль руководства, Политика и стратегия, Менеджмент персонала, Ресурсы и партнеры, Менеджмент процессов. В группу критериев Результаты входят: Удовлетворенность потребителей, Удовлетворенность персонала, Влияние вуза на общества, Результаты деятельности АО «КазУТБ».

Каждый критерий модели имеет бальную оценку, общая сумма баллов по всем критериям составляет 1000 баллов. Группы Возможности и Результаты имеют эквивалентные максимальные оценки – по 500 баллов, что указывает на одинаковую важность, как потенциала организации, так и того, насколько успешно этот потенциал используется.

Каждый из выделенных 9 основных критериев разбит на определенное число подкритериев, которые в свою очередь в некоторых случаях разбиваются на составляющие (всего 53) (Таблица 1).

Возможности **Результаты**

Таблица 1

Критерий 1. Лидирующая роль руководства	
1.1	Личное участие руководства АО «КазУТБ» в формировании и развитии миссии, видения, основных ценностей, политики, основных целей и задач в области качества
1.2	Личное участие руководства в обеспечении разработки, внедрения и постоянного совершенствования системы качества АО «КазУТБ»
1.3	Личное участие руководства АО «КазУТБ» в работе с внешними заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами, представителями общественности и др.)
1.4	Личное участие руководства АО «КазУТБ» в обеспечении обратной связи с персоналом для улучшения своей деятельности
Критерий 2. Политика и стратегия	
2.1	Разработка и совершенствование политики и стратегии и степень участия в этих процессах заинтересованных сторон (студентов, персонала, потребителей, поставщиков, партнеров, представителей общественности и др.)
2.2	Механизмы сбора и анализа разносторонней информации о результативности и эффективности функционирования АО «КазУТБ» при формировании его политики и стратегии

2.3	Механизмы проекции внедрения политики и стратегии на все уровни управления, структурные подразделения и ключевые процессы АО «КазУТБ»
2.4	Механизмы информирования персонала АО «КазУТБ» и студентов о проводимой политике и стратегии
Критерий 3. Менеджмент персонала	
3.1	Кадровая политика и принципы управления развитием персонала
3.2	Механизмы определения квалификационных требований к персоналу, его подготовке и повышению квалификации
3.3	Механизмы мотивации, вовлечения и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования вуза
3.4	Обеспечение обратной связи и диалога между персоналом, студентами и руководством АО «КазУТБ»
3.5	Повышение качества рабочей среды, обеспечение социальной защиты и повышение благосостояния персонала
Критерий 4. Ресурсы и партнеры	
4.1	Управление финансовыми ресурсами
4.2	Управление материальными ресурсами
4.3	Управление эффективностью технологий обучения и контроля знаний
4.4	Управление информационными ресурсами
4.5	Взаимодействие с внешними партнерами (работодателями, школами и лицеями, средними специальными учебными заведениями, другими вузами)
Критерий 5. Менеджмент процессов	
5.1	**Деятельность по разработке, внедрению и улучшению системы качества АО «КазУТБ»**
5.1.1	Внедрение процессного подхода
5.1.2	Управление документацией
5.1.3	Управление записями
5.1.4	Планирование и построение организационной структуры системы качества, распределение ответственности и полномочий
5.1.5	Построение, поддержание и развитие системы измерений и мониторинга процессов АО «КазУТБ»
5.1.6	Планирование процессов АО «КазУТБ»
5.1.7	Внутренние аудиты (проверки) и самооценка АО «КазУТБ» и его структурных подразделений
5.1.8	Процессы, связанные с постоянным улучшением, корректирующие и предупреждающие действия
5.2	Основные процессы научно-образовательной деятельности
5.2.1	Маркетинг образовательных услуг
5.2.2	Проектирование и разработка образовательных программ
5.2.3	Профессиональная ориентация и довузовская подготовка
5.2.4	Формирование студенческого контингента
5.2.5	Реализация основных образовательных программ
5.2.6	Воспитательный процесс
5.2.7	Научные-исследования и разработки
5.2.8	Коммуникации по трудовой деятельности выпускников
5.2.9	Проектирование и реализация программ дополнительного образования
5.2.10	Подготовка кадров высшей квалификации (послевузовское образование)

5.2.11	Международное сотрудничество
5.3	Обеспечивающие и вспомогательные процессы АО «КазУТБ»
5.3.1	Управление персоналом
5.3.2	Информационное обеспечение
5.3.3	Управление инфраструктурой
5.3.4	Управление закупками
5.3.5	Социальная поддержка студентов и сотрудников АО «КазУТБ»
Критерий 6. Удовлетворенность потребителей	
6.1	**Удовлетворенность студентов и выпускников**
6.1.1	Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности студентов и выпускников
6.1.2	Уровень удовлетворенности студентов и выпускников
6.2	**Удовлетворенность работодателей**
6.2.1	Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности работодателей
6.2.2	Уровень удовлетворенности работодателей
Критерий 7. Удовлетворенность персонала	
7.1	Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала
7.2	Уровень удовлетворенности персонала
Критерий 8. Влияние АО «КазУТБ» на общество	
8.1	Механизмы сбора информации о влиянии АО «КазУТБ» на общество
8.2	Уровень восприятия АО «КазУТБ» обществом
Критерий 9. Результаты деятельности АО «КазУТБ»	
9.1	Механизмы сбора и анализа информации о результатах деятельности АО «КазУТБ»
9.2	Финансовые результаты деятельности АО «КазУТБ»
9.3	Другие нефинансовые результаты деятельности АО «КазУТБ»

8.1 Методика оценки критерия «Лидирующая роль руководства»

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства» **Критерия 1 «Лидирующая роль руководства»**

1.1	**Личное участие руководства АО «КазУТБ» в формировании и развитии миссии, видения, основных ценностей, политики, основных целей и задач в области качества**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Руководство имеет собственное видение на качество рабочих процессов, качество содержания и организации образовательного процесса, качество научной деятельности и принимает необходимые решения. Это видение охватывает основные аспекты качества рабочих процессов вуза и широко с персоналом не обсуждается. Миссия, видение, основные ценности и политика в области качества четко не сформулированы и не документированы.	1
		2
2	Руководство распространяет свое видение на персонал АО «КазУТБ» и рассматривает другие мнения. Вопросы миссии, видения, основных ценностей, политики, целей и задач в области качества обсуждаются с	3

	персоналом на разных уровнях, разрабатываются проекты соответствующих документов. Уделяется внимание различным аспектам в области качества и их влиянию на деятельность АО «КазУТБ» и ее результаты.	4
3	Руководство является инициатором широкого обсуждения с персоналом миссии, видения, основных ценностей, политики, основных целей и задач в области качества, которые касаются всех аспектов и процессов образовательной деятельности и научной деятельности АО «КазУТБ». Миссия, видение, основные ценности, политика и стратегия утверждены внутренними документами АО «КазУТБ». Систематически собирается информация, используемая для коррекции политики и стратегии.	5 6
4	Программные документы АО «КазУТБ» в области качества нашли отражение в стратегическом плане развития АО «КазУТБ» и формируют основу для внешней и внутренней деятельности. По инициативе Руководства для развития и обновления стратегии и политики в области качества привлекаются все заинтересованные стороны (персонал, студенты, предприятия-работодатели, школы и др.). Руководство является инициатором постоянного анализа и совершенствования стратегии и политики в области качества и сравнивает их с достижениями аналогичных АО «КазУТБ».	7 8
5	Документированные миссия, видение, политика и стратегия АО «КазУТБ» в области качества основаны на анализе общих тенденций развития общества. Видение содержит чёткий сценарий на будущее, оценку места и роли АО «КазУТБ» в обществе. Руководство постоянно анализирует, совершенствует и сравнивает миссию, видение, политику и стратегию с ведущими вузами в стране и за рубежом. Руководство признано лидером в вопросах качества на региональном или национальном уровне.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеет ли АО «КазУТБ» четко сформулированную миссию, видение, политику в области качества в контексте национальной системы высшего образования и развития региона?
- Осуществлялось ли участие ППС, студентов и персонала в разработке миссии, целей и задач АО «КазУТБ»?
- Документирована ли миссия, видение, политика и стратегия АО «КазУТБ» в области качества?
- Доступна ли информация о миссии, цели и задачах АО «КазУТБ» общественности?
- Трансформируется ли миссия АО «КазУТБ» в цели и задачи посредством стратегического планирования, оперативных планов?
- Проводится ли анализ миссии, целей и задач АО «КазУТБ» имеющимся ресурсам?
- Проводится ли оценка эффективности миссии, целей и задач АО «КазУТБ»?
- Кого привлекают для обсуждения и дальнейшего развития политики и стратегии в области качества?
- Инициирует ли руководство АО «КазУТБ» совершенствование стратегии и

политики?

- Осуществляется ли сравнительный анализ достижений вуза с достижениями других АО «КазУТБ»?
- Признано ли руководство АО «КазУТБ» лидером в вопросах качества на региональном или национальном уровне?

1.2	**Личное участие руководства в обеспечении разработки, внедрения и постоянного совершенствования системы качества (СК) АО «КазУТБ»**	**Шкала оценка**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Руководство вуза уделяет внимание контролю качества образовательного процесса и научной деятельности, который осуществляется на базе функциональных принципов и методов управления соответствующими структурными подразделениями.	1 2
2	Наряду с применением функциональных принципов управления, руководство осознало важность работ по внедрению современных принципов и методов менеджмента качества и осуществляет вовлечение персонала АО «КазУТБ» в эту работу. Вопросы, связанные с менеджментом качества, периодически рассматриваются на заседаниях Ученого советов АО «КазУТБ» и факультетов.	3 4
3	Руководство демонстрирует свою приверженность вопросам качества и инициирует конкретные действия для построения и внедрения СК АО «КазУТБ». Для этой работы выделяются финансовые и материальные ресурсы. Руководство является инициатором разработки и обсуждения политики в области качества и плана создания СК АО «КазУТБ».	5 6
4	Руководство является лидером в вопросах качества. Для построения СК АО «КазУТБ» выделяются достаточные финансовые и материальные ресурсы. Руководство АО «КазУТБ» систематически проводит анализ создаваемой СК и предпринимает необходимые корректирующие действия для ее улучшения. Результаты сравниваются с результатами аналогичных вузов и обсуждаются на Ученом Совете АО «КазУТБ».	7 8
5	Руководство является неоспоримым лидером в вопросах качества. Для поддержания и постоянного развития СК АО «КазУТБ» выделяются достаточные финансовые и материальные ресурсы. Руководство систематически проводит анализ состояния СК и предпринимает меры для постоянного его улучшения. Результаты сравниваются с ведущими АО «КазУТБ» в стране и за рубежом.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Существует ли система менеджмента качества в АО «КазУТБ»?
- Выделяет ли руководство вуза финансовые и материальные ресурсы для построения, внедрения и поддержания СМК АО «КазУТБ»?
- Как управляется процесс развития, совершенствования СМК АО «КазУТБ»?
- Соответствует ли модель СМК требованиям заинтересованных лиц?
- Каким образом проводится анализ состояния СМК АО «КазУТБ»?
- Сравниваются ли результаты анализа СМК АО «КазУТБ» с ведущими вузами в

стране и за рубежом?

1.3	**Личное участие руководства АО «КазУТБ» в работе с внешними заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами, представителями общественности и др.)**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Руководства эпизодически взаимодействует с внешними заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами, представителями общественности и др.) в основном по инициативе этих сторон. Систематической работы с внешними заинтересованными сторонами не проводится.	1
		2
2	Внешние стороны, заинтересованные в деятельности АО «КазУТБ», идентифицированы. Руководство проводит систематическую работу с внешними заинтересованными сторонами и стимулирует внешнюю деятельность, осуществляемую персоналом АО «КазУТБ».	3
		4
3	Работа с внешними заинтересованными сторонами систематизирована. В АО «КазУТБ» назначены ответственные за внешнюю деятельность. Внешняя деятельность рассматривается, как способ донести до общества миссию, видение, политику и стратегию и сформировать положительный имидж АО «КазУТБ». Руководство пользуется заслуженным авторитетом на местном уровне.	5
		6
4	Работа с внешними заинтересованными сторонами планируется в соответствии с политикой АО «КазУТБ», его миссией и видением. Внешняя деятельность направлена на удовлетворение интересов всех заинтересованных сторон. Руководство пользуется заслуженным авторитетом на региональном уровне.	7
		8
5	Внешняя деятельность вуза направлена на удовлетворение интересов всех заинтересованных сторон и общества в целом. АО «КазУТБ» рассматривает себя в качестве равноправного партнера при работе со всеми заинтересованными сторонами. Руководство пользуется заслуженным авторитетом на национальном и международном уровнях.	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- С какими профессиональными и общественными организациями сотрудничает руководство АО «КазУТБ»?
- Какое участие принимает АО «КазУТБ» в развитии региона и на национальном уровне?
- Идентифицированы ли внешние заинтересованные стороны АО «КазУТБ» и где документировано данное сотрудничество?
- Какие отделы АО «КазУТБ» реализуют эти взаимодействия?
- Существует ли определенная система сотрудничества с внешними заинтересованными сторонами?
- Осуществляется ли мониторинг по сотрудничеству вуза и внешних заинтересованных сторон?
- Корректируется ли деятельность по результатам мониторинга?

▪ Как строятся взаимодействия вуза с международными организациями и партнерами?

№ уровня	Описание уровней совершенства составляющих модели	Шкала оценки
1	Руководство АО «КазУТБ» выделяет время (приемные часы) для решения вопросов персонала. Эти встречи лишь изредка используются руководством для улучшения своей деятельности и работы вуза в целом.	1
		2
2	Руководство систематически использует обратную связь с руководителями структурных подразделений по вопросам улучшения деятельности. Результаты рассматриваются руководством как источник улучшения своей деятельности и работы АО «КазУТБ» в целом.	3
		4
3	Руководство систематически использует обратную связь с персоналом различных уровней. Получаемая информация анализируется и используется для постоянного улучшения своей деятельности и работы АО «КазУТБ» в целом. Создается система обеспечения регулярной обратной связи с персоналом, включая анкетирование.	5
		6
4	Создана система обеспечения регулярной обратной связи с персоналом разного уровня, включая анкетирование. Руководство систематически получает информацию о качестве своей работы, анализирует эту информацию и регулирует свою деятельность. Руководство постоянно сравнивает свою работу с работой руководства аналогичных вузов.	7
		8
5	Создана и непрерывно совершенствуется система обеспечения регулярной обратной связи с персоналом АО «КазУТБ», включая различные формы конференций, семинаров, опросов, проведение анкетирования и т.д. Деятельность руководства строится с учетом обратной связи с общественными организациями и структурами. Руководство постоянно сравнивает свою деятельность с деятельностью руководства лучших вузов в стране и за рубежом.	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

▪ Существует ли в АО «КазУТБ» система обратной связи с персоналом различного уровня?

▪ Существует ли нормативная база, обеспечивающая обратную связь с персоналом?

▪ Проводится ли анкетирование персонала на удовлетворенность персонала деятельностью руководства АО «КазУТБ», условиями труда?

▪ Какие технологии применяются для информирования персонала АО «КазУТБ»?

▪ Сравнивает ли руководство АО «КазУТБ» свою деятельность с деятельностью руководства аналогичных вузов, лучших вузов в стране и за рубежом?

8.2 Методика оценки критерия «Политика и стратегия»

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства» **Критерия 2 «Политика и стратегия»**

2.1	**Разработка и совершенствование политики и стратегии и степень участия в этих процессах заинтересованных сторон**	
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	**Шкала оценки**
1	Руководство имеет собственное представление о политике и стратегии АО «КазУТБ», основанное на общедоступной информации о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон. Специальной системы сбора такой информации в АО «КазУТБ» существует. Политика и стратегия формулируются и документируются в виде ежегодных планов работы АО «КазУТБ» и подразделений. Заинтересованные стороны к разработке политики и стратегии не привлекаются.	1 2
2	В АО «КазУТБ» начата разработка специальных механизмов сбора информации о потребностях и ожиданиях заинтересованных сторон для формирования долгосрочной политики и стратегии АО «КазУТБ». Представители заинтересованных сторон привлекаются к разработке политики и стратегии по мере необходимости. Долгосрочная политика и стратегия АО «КазУТБ» документированы.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разработана и действует система учета потребностей и ожиданий заинтересованных сторон. На основе анализа результатов сформулированы и обсуждены с участием персонала и студентов миссия, видение, основные ценности, политика, цели и задачи в области качества на ближайшую и долгосрочную перспективу. Политика и стратегия АО «КазУТБ» документированы.	5 6
4	Политика и стратегия АО «КазУТБ» реализуются по всем направлениям деятельности и регулярно анализируются и корректируются с учетом сегодняшних и будущих потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон. Результаты сравниваются с поставленными целями и достижениями аналогичных вузов. На основе анализа результатов реализации политики и стратегии предпринимаются корректирующие действия.	7 8
5	Политика и стратегия АО «КазУТБ» реализуются по всем направлениям деятельности и регулярно анализируются и корректируются с учетом сегодняшних и будущих потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон, включая общество в целом. Результаты сравниваются с поставленными целями и достижениями ведущих вузов в стране и за рубежом. На основе анализа тенденций развития общества в политике и стратегии предусматриваются предупреждающие действия.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеет ли АО «КазУТБ» стратегический план развития?
- Задокументирован ли процесс стратегического планирования?
- Задокументированны ли политика и стратегия АО «КазУТБ»?
- Соответствует ли стратегический план миссии АО «КазУТБ»?
- Соответствует ли стратегический план имеющимся ресурсам и

интеллектуальным активам АО «КазУТБ»?

- Проводится ли SWOT-анализ внутренней и внешней среды АО «КазУТБ»?
- Проводится ли оценка конкурентной позиции АО «КазУТБ» на рынке образовательных услуг?
- Каким образом доводится стратегический план до сотрудников, студентов и общественности?
- Удовлетворяет ли стратегический план потребностям всех заинтересованных сторон (ППС, сотрудников, студентов, работодателей, общества и др.)?
- Разработана ли система учета потребностей и ожиданий заинтересованных сторон?
- Привлекаются ли заинтересованные стороны к разработке политики и стратегии?
- Отражены ли все направления деятельности АО «КазУТБ» в политике и стратегии?
- Анализируются и корректируются ли политика и стратегия АО «КазУТБ» с учетом сегодняшних и будущих потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон?
- Отражены ли все направления деятельности АО «КазУТБ» в политике и стратегии?
- Имеются ли планы на краткосрочный, среднесрочный и долгосрочный периоды, разработанные на основе стратегического плана?
- Проводится ли анализ результатов?
- Предпринимаются корректирующие действия на основе анализа результатов реализации политики и стратегии?
- Проводится ли мониторинг эффективности планирования и использования ресурсов для корректировки и эффективного менеджмента?
- Обсуждаются и доводятся ли до персонала результаты мониторинга стратегического планирования?
- Сравниваются ли результаты с поставленными целями и достижениями ведущих вузов в стране и за рубежом?

2.2	**Механизмы сбора и анализа разносторонней информации о результативности и эффективности функционирования АО «КазУТБ» при формировании его политики и стратегии**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В АО «КазУТБ» осуществляется сбор и анализ необходимой информации о различных аспектах деятельности вуза, включая мониторинг учебного процесса (посещаемость, успеваемость и т.п.) и показатели, передаваемые государственным органам управления образованием. Отсутствует комплексная система сбора и учета разносторонней информации о результативности и эффективности рабочих процессов вуза.	1 2
2	В АО «КазУТБ» начата разработка комплексной системы сбора и анализа разносторонней информации, которая охватывает наиболее важные процессы АО «КазУТБ». По этим процессам определены измеряемые показатели и методы мониторинга. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты частично используются при разработке долгосрочной политики и стратегии АО «КазУТБ».	3 4

3	В АО «КазУТБ» разработана и функционирует комплексная система сбора и анализа разносторонней информации, которая охватывает большую часть основных процессов АО «КазУТБ». По этим процессам определены измеряемые показатели и методы мониторинга. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты используются при корректировке долгосрочной политики и стратегии АО «КазУТБ».	5 6
4	В АО «КазУТБ» функционирует комплексная система сбора и анализ разносторонней информации, которая охватывает все основные процессы вуза. По всем процессам определены измеряемые показатели и методы мониторинга. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты используются для корректировки долгосрочной политики и стратегии. Система сбора и учета информации сравнивается с аналогичными системами других вузов.	7 8
5	В АО «КазУТБ» функционирует комплексная, постоянно совершенствующаяся система сбора и анализа разносторонней информации, которая отражает все основные процессы вуза. По всем процессам определены измеряемые показатели и методы мониторинга. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты используются для корректировки политики и стратегии. Эффективность системы сбора и анализа информации оценивается на основе опыта ведущих вузов.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Существует ли в АО «КазУТБ» комплексная система сбора и анализ разносторонней информации, которая охватывает все основные процессы АО «КазУТБ»?
- Определены ли измеряемые показатели и методы мониторинга всех основных процессов вуза?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» отдельное подразделение или лица ответственные за проведение мониторинга основных процессов АО «КазУТБ»?
- Проводится ли мониторинг прогресса и уровня успеваемости студентов?
- Проводится ли мониторинг востребованности выпускников на рынке труда?
- Проводится ли анализ удовлетворенности студентов образовательными программами?
- Проводится ли мониторинг эффективности преподавания?
- Проводится ли мониторинг контингента студентов?
- Проводится ли мониторинг главных показателей АО «КазУТБ»?
- Эффективность системы сбора и анализа информации оценивается ли на основе опыта ведущих вузов?

2.3	**Механизмы проекции внедрения политики и стратегии на все уровни управления, структурные подразделения и ключевые процессы АО «КазУТБ»**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	

1	Единой документированной долговременной политики и стратегии в АО «КазУТБ» нет. Краткосрочное планирование, как правило, на 1 год, осуществляется на различных уровнях управления и в различных подразделениях. Планы различных уровней частично согласованы, специальной системы контроля выполнения планов не существует.	1
		2
2	В АО «КазУТБ» существует система проекции краткосрочной политики и стратегии на различные уровни управления и подразделения на основе взаимосвязанной цепочки: план АО «КазУТБ» - план факультета - план кафедры - планы работы персонала на 1 год. Планы различных уровней частично согласованы, их выполнение контролируется.	3
		4
3	На основе принятой политики и стратегии разработан, обсужден и принят стратегический план развития АО «КазУТБ». При формировании стратегического плана используется обратная связь с подразделениями. Разрабатываются механизмы трансформации политики и стратегии АО «КазУТБ» в оперативные цели и задачи различных уровней управления, структурных подразделений и ключевых процессов.	5
		6
4	Стратегический план развития АО «КазУТБ» спроецирован на все уровни управления, структурные подразделения и ключевые процессы АО «КазУТБ». В процессе реализации плана постоянно контролируется степень достижения целей, предпринимаются корректирующие действия. При этом активно используется обратная связь с подразделениями. Механизмы проекции и реализации стратегического плана сравниваются с опытом других аналогичных вузов.	7
		8
5	Стратегический план развития АО «КазУТБ» спроецирован на все уровни управления, структурные подразделения и ключевые процессы АО «КазУТБ», при этом используются современные методы стратегического планирования и управления. Постоянно контролируется степень достижения целей, предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Активно используется обратная связь. Механизмы проекции и реализации стратегического плана сравниваются с опытом ведущих вузов.	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Существует ли в АО «КазУТБ» система проекции краткосрочной политики и стратегии на различные уровни управления и подразделения на основе взаимосвязанной цепочки: план АО «КазУТБ» - план факультета - план кафедры - планы работы персонала на 1 год?
- Имеет ли АО «КазУТБ» стратегический план развития?
- Задокументированных ли политика и стратегия АО «КазУТБ»?
- Каким образом доводится стратегический план до сотрудников, студентов и общественности?
- Привлекаются ли ППС, сотрудники и студенты к разработке стратегического плана развития АО «КазУТБ»?
- Существуют ли механизмы трансформации политики и стратегии АО «КазУТБ» в оперативные цели и задачи различных уровней управления, структурных подразделений и ключевых процессов?
- Существует ли система проекции Стратегического плана на все уровни управления, структурные подразделения и ключевые процессы АО «КазУТБ»?

- Отражены ли все направления деятельности АО «КазУТБ» в стратегическом плане развития АО «КазУТБ»?
- Имеются ли планы на краткосрочный, среднесрочный и долгосрочный периоды, разработанные на основе стратегического плана?
- Проводится ли анализ степени достижения стратегических целей?
- Сравниваются ли механизмы проекции и реализации стратегического плана с опытом других аналогичных или ведущих вузов?

2.4	**Механизмы информирования персонала АО «КазУТБ» и студентов о проводимой политике и стратегии**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Персонал АО «КазУТБ» и студенты получают информацию о политике и стратегии в виде планов различных уровней, по собственной инициативе. Системы информирования персонала АО «КазУТБ» и студентов нет.	1
		2
2	Информирование персонала АО «КазУТБ» и студентов о проводимой политике и стратегии, выраженной в виде планов различных уровней, проводится через приказы, заседания Советов по обеспечению качества АО «КазУТБ» и факультетов, печать и т.п. В АО «КазУТБ» разрабатывается система информирования персонала и студентов о проводимой политике и стратегии.	3
		4
3	В АО «КазУТБ» разработана система информирования персонала и студентов о проводимой политике и стратегии. Она включает все традиционные методы, а также периодическую публикацию и рассылку документов, отражающих политику и стратегию по подразделениям, студенческим группам и т.д. Все желающие могут ознакомиться с политикой и стратегией в соответствующих подразделениях.	5
		6
4	В АО «КазУТБ» разработана и действует система информирования персонала и студентов о проводимой политике и стратегии. Она включает все традиционные методы, а также периодическую публикацию и рассылку документов, отражающих политику и стратегию по подразделениям, студенческим группам и т.д. Для распространения информации используются информационно-коммуникационные технологии (ИКТ). Обеспечена обратная связь. Система информирования сравнивается с подобными системами в аналогичных вузах.	7
		8
5	В АО «КазУТБ» существует достаточно развитая система информирования персонала и студентов о проводимой политике и стратегии. Она включает все традиционные методы, а также периодическую публикацию и рассылку документов, отражающих политику и стратегию по подразделениям, студенческим группам и т.д. Для распространения информации используются ИКТ. Обеспечена обратная связь. Система информирования постоянно анализируется, сравнивается с аналогичными системами в ведущих вузов и непрерывно совершенствуется.	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Разработана и действует ли в АО «КазУТБ» система информирования персонала и студентов о проводимой политике и стратегии?
- Каким образом доводится информация о проводимой политике и стратегии до

сведения персонала, студентов?

- Анализируется, совершенствуется, сравнивается ли система информирования АО «КазУТБ» с аналогичными системами в ведущих вузов?

8.3 Методика оценки критерия «Менеджмент персонала»

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства» **Критерия 3 «Менеджмент персонала».**

3.1	**Кадровая политика и принципы управления развитием**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Принципы развития персонала не выражены в виде чётких правил, директив или процедур. Концепции кадровой политики в АО «КазУТБ» нет.	1
		2
2	В АО «КазУТБ» разрабатывается единая кадровая политика и программа развития персонала, определяющая цели и задачи, пути решения проблем и необходимые ресурсы. Основные принципы развития персонала трансформируются в соответствующие правила, директивы и процедуры.	3
		4
3	В АО «КазУТБ» разработана, документирована и систематически реализуется единая кадровая политика и программа развития персонала, базирующаяся на стратегическом плане развития АО «КазУТБ». Результаты реализации программы периодически анализируются, сравниваются с поставленными целями и рассматриваются на Ученом Совете АО «КазУТБ», принимаются необходимые корректирующие действия.	5
		6
4	В АО «КазУТБ» разработана, документирована и систематически реализуется единая кадровая политика и программа развития персонала. Результаты реализации программы анализируются и периодически рассматриваются на Ученом Совете АО «КазУТБ». Регулярно проводится анкетирование персонала по вопросам развития. Результаты анализируются и сопоставляются с кадровой политикой. Предпринимаются корректирующие действия.	7
		8
5	В АО «КазУТБ» разработана, документирована и реализуется единая кадровая политика и программа развития персонала, базирующаяся на стратегическом плане развития вуза и тенденциях развития общества. Результаты реализации программы анализируются и периодически рассматриваются на Ученом Совете АО «КазУТБ». Регулярно проводится анкетирование персонала как инструмент самооценки кадрового состава. Кадровый потенциал оценивается на основе сравнения с потенциалом ведущих вузов страны. Предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия.	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеет ли АО «КазУТБ» концепцию кадровой политики и программу развития персонала?
- Выражены ли принципы развития персонала в виде четких правил, директив или

процедур?

- Документирована ли кадровая политика?
- Интегрируется ли процесс планирования персонала в необходимое выполнение стратегических целей?
- Анализируются ли результаты реализации программ развития персонала и предпринимаются ли корректирующие и предупреждающие действия?
- Как оценивается кадровый потенциал?
- В каких документах отражены требования к персоналу?
- Какие критерии предусмотрены для приема на работу?
- Проводится ли анкетирование персонала по вопросам развития?

3.2	**Механизмы определения квалификационных требований к персоналу, его подготовке и повышению квалификации**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Квалификационные требования к персоналу определяются должностными инструкциями и положениями. Проводится работа по повышению квалификации некоторых групп персонала. В основном обучение и карьерный рост зависят от личной инициативы сотрудников. Единой концепции совершенствования и поддержания знаний, квалификации и компетентности персонала не существует.	1 2
2	В АО «КазУТБ» определены и документированы квалификационные требования ко всем группам персонала. Начата разработка системы непрерывного повышения квалификации и переподготовки персонала. В АО «КазУТБ» выделяются средства на обучение с целью повышения квалификации. Эпизодически по заявкам подразделений проводится повышение квалификации и переподготовка персонала. Основным критерием при выделении средств на обучение является его практическая целесообразность для АО «КазУТБ».	3 4
3	Разработана и внедряется документированная система непрерывного повышения квалификации всех групп персонала, которая учитывает как его личные потребности, так и потребности АО «КазУТБ». В АО «КазУТБ» выделяются требуемые средства на обучение и карьерный рост. Проводится политика подготовки преподавательских кадров через магистратуру, ежегодно разрабатываются планы повышения квалификации преподавателей для введения инновационных образовательных программ и технологий обучения. Учебная деятельность преподавателя периодически оценивается путем внутренней экспертизы качества выполнения индивидуального плана.	5 6
4	Разработана и действует документированная система непрерывного повышения квалификации всех групп персонала, которая учитывает как его личные потребности, так и потребности АО «КазУТБ». Проводится политика подготовки преподавательских кадров через магистратуру, ежегодно разрабатываются планы повышения квалификации преподавателей для введения инновационных образовательных программ и технологий обучения. Предусмотрена обязательная педагогическая	7

	подготовка для молодых преподавателей. В бюджете АО «КазУТБ» планируются и выделяются средства в соответствии с планом обучения	8
5	Разработана и действует документированная система непрерывного повышения квалификации всех групп персонала, которая учитывает как потребности вуза, так и личные потребности. Проводится политика подготовки преподавательских кадров через магистратуру, ежегодно разрабатываются планы повышения квалификации преподавателей для введения инновационных образовательных программ и технологий обучения. Предусмотрена обязательная педагогическая подготовка для молодых преподавателей. Система повышения квалификации и переподготовки персонала постоянно анализируется и улучшается. В АО «КазУТБ» разработана и функционирует система оценки качества преподавательской деятельности с учетом мнения студентов.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Как определяются и документально оформляются квалификационные требования к персоналу?
- Существует ли политика процесса найма и отбора преподавателей?
- Способен ли АО «КазУТБ» набирать ППС по критериям качества, которое соответствует миссии и требованиям набора? Как устанавливаются эти критерии качества?
- Какова политика подготовки собственных кадров? Как определяются приоритеты в подготовке преподавателей?
- Достаточно ли ресурсов (собственных или других вузов) для подготовки собственных преподавателей?
- Существует ли концепция совершенствования и поддержания знаний, квалификации и компетентности персонала? Как расставляются приоритеты для развития ППС?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» система повышения квалификации и профессионального развития ППС и персонала АО «КазУТБ»?
- Планируются ли в бюджете и выделяются ли средства на обучение персонала?
- Проводится ли анализ эффективности повышения квалификации, влияния на качество образовательного процесса?
- Существует ли процесс систематической оценки компетентности ППС?
- Существует ли в АО «КазУТБ» система оценки качества преподавательской деятельности с учетом мнения студентов?
- Насколько прозрачны процедуры оценки, как обеспечивается гласность ее процесса?
- Отслеживаются ли достижения ППС в преподавательской деятельности?
- Проводится ли подготовка преподавательских кадров через магистратуру, педагогическая подготовка для молодых преподавателей?
- Как влияет оценка качества преподавательской деятельности на структуру ППС и общее развитие?

3.3	**Механизмы мотивации, вовлечения и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования АО «КазУТБ»**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Руководство АО «КазУТБ» не уделяет внимания вопросам, связанным с деятельностью персонала по улучшению качества. Систематической деятельности по мотивации и поощрению персонала за деятельность по улучшению качества не проводится.	1 2
2	Руководство АО «КазУТБ» уделяет определенное внимание и ценит инициативу, проявляемую персоналом по улучшению качества функционирования АО «КазУТБ». Разрабатывается система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества. Для этого выделяются временные и финансовые ресурсы.	3 4
3	Разработана и внедряется система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования вуза. Руководство АО «КазУТБ» активно управляет процессом вовлечения персонала в деятельность по повышению качества в рамках принятой политики. Для этого выделяются временные и финансовые ресурсы.	5 6
4	Разработана и действует система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования АО «КазУТБ». Для этого руководство АО «КазУТБ» обеспечивает необходимые временные, финансовые ресурсы. Система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества регулярно сравнивается с опытом других аналогичных вузов.	7 8
5	Разработана и эффективно действует система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования АО «КазУТБ». Создана система морального и материального стимулирования персонала. Эффективность системы мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества регулярно анализируется на основе опыта ведущих вузов страны и зарубежного опыта и постоянно совершенствуется.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Существует ли в АО «КазУТБ» система мотивации и поощрения персонала за высокое педагогическое мастерство, научные результаты?
- Какие методы используются в АО «КазУТБ» для вовлечения персонала в деятельность по улучшению качества?
- Какие ресурсы выделяются для осуществления деятельности по улучшению качества?
- Проводится ли анализ эффективности системы мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества?
- Совершенствуется ли система мотивации и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества?

3.4	**Обеспечение обратной связи и диалога между персоналом, студентами и руководством АО «КазУТБ»**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Осуществляется обратная связь персонала и студентов с руководством АО «КазУТБ» через собрания, совещания и заседаниях Ученом совете. Систематической обратной связи не существует.	1
		2
2	Начаты работы по обеспечению систематической обратной связи персонала и студентов с руководством АО «КазУТБ». Начата разработка системы анкетирования персонала и студентов. Проводится пробное анкетирование по ограниченному кругу вопросов.	3
		4
3	Осуществляется систематическая обратная связь персонала и студентов с руководством АО «КазУТБ». Регулярно проводится анкетирование персонала и студентов. Результаты анализируются, докладываются руководству и принимаются корректирующие действия.	5
		6
4	Осуществляется систематическая обратная связь персонала и студентов с руководством АО «КазУТБ». Регулярно проводится анкетирование персонала и студентов по широкому кругу вопросов. Результаты анализируются, докладываются руководству, и предпринимаются оперативные корректирующие и предупреждающие действия. Информация, получаемая по всем каналам обратной связи, анализируется и используется для коррекции и совершенствования политики, стратегии и планов развития АО «КазУТБ». Анализируется эффективность обратной связи.	7
		8
5	Сформированы и функционируют информационные каналы обратной связи персонала и студентов с руководством АО «КазУТБ». Регулярно проводится анкетирование персонала и студентов по широкому кругу вопросов. Результаты анализируются, докладываются руководству, и предпринимаются оперативные корректирующие и предупреждающие действия. Информация, получаемая по всем каналам обратной связи, анализируется и используется для коррекции и совершенствования политики, стратегии и планов развития АО «КазУТБ». Эффективность функционирования каналов обратной связи персонала и студентов с руководством вуза постоянно анализируется.	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию'.

- Какие информационные каналы обратной связи между персоналом и руководством АО «КазУТБ» действуют в организации?
- Проводятся ли на регулярной основе анкетирование персонала и студентов по широкому кругу вопросов?
- Анализируются ли результаты анкетирования персонала и студентов и предпринимаются ли корректирующие и предупреждающие действия?
- Как используется информация, полученная по всем каналам обратной связи, для совершенствования политики, стратегии и планов развития АО «КазУТБ»?
- Какие корректирующие действия принимаются?
- Какова периодичность сроков анкетирования?

▪ Анализируется ли эффективность функционирования каналов обратной связи персонала и студентов с руководством АО «КазУТБ»?

3.5	**Повышение качества рабочей среды, обеспечение социальной защиты и повышение благосостояния персонала**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Системы, направленной на обеспечение здоровья и благосостояние персонала, в вузе нет. Отдельные меры по улучшению предпринимаются только по запросам или в случае возникновения особых ситуаций. Повышение качества рабочей среды осуществляется эпизодически или в рамках плана развития АО «КазУТБ». Мнение персонала при этом часто не учитывается.	1 2
2	Уделяется внимание благосостоянию, здоровью персонала и соответствию условий труда нормам. Предпринимаются корректирующие действия. В бюджете вуза выделяются средства на повышение качества рабочей среды, при этом учитываются пожелания и рекомендации персонала. Разрабатывается система, направленная на обеспечение здоровья и благосостояние персонала.	3 4
3	Разработана и внедряется система, направленная на обеспечение здоровья и благосостояние персонала. АО «КазУТБ» проводит предупреждающую политику в отношении здоровья и благосостояния персонала. Определены показатели благосостояния персонала, они постоянно контролируются, и предпринимаются необходимые корректирующие действия. Выделяются необходимые финансовые ресурсы на повышение качества рабочей среды, при этом учитываются пожелания персонала.	5 6
4	В АО «КазУТБ» разработана и действует частично документированная система повышения благосостояния и социальной защиты персонала, которая основана не только на установленных нормах, но и включает оценку благосостояния персонала и условий труда и их сравнение с опытом других аналогичных вузов. На основе полученных результатов предпринимаются действия по улучшению. Выделяются необходимые финансовые ресурсы на повышение качества рабочей среды, при этом учитываются пожелания персонала.	7 8
5	В АО «КазУТБ» разработана и действует полностью документированная система повышения благосостояния и социальной защиты персонала. Выделяются необходимые и достаточные финансовые ресурсы на повышение качества рабочей среды, при этом учитываются пожелания персонала. Система повышения благосостояния и социальной защиты персонала постоянно анализируется, сравнивается с аналогичными системами ведущих вузов и непрерывно совершенствуется	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

▪ Как учитываются пожелания и рекомендации персонала по улучшению качества рабочей среды?

▪ Выделяются ли финансовые ресурсы на повышение качества рабочей среды?

▪ Как основана система здравоохранения и благосостояния персонала в АО «КазУТБ»?

- Какая документированная система по улучшению условий труда существует в АО «КазУТБ»?
- Какие финансовые средства выделяются для социальной защиты и повышения благосостояния персонала?
- Анализируется, совершенствуется и сравнивается ли система повышения благосостояния и социальной защиты персонала с аналогичными системами ведущих вузов?
-

4.1	**Управление финансовыми ресурсами**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В вузе осуществляется планирование, управление финансовыми ресурсами и отчетность. Основные финансовые решения принимаются на уровне высшего руководства АО «КазУТБ». Многоуровневой системы планирования и управления финансовыми ресурсами нет.	1 2
2	В АО «КазУТБ» разрабатывается многоуровневая система планирования и управления финансовыми ресурсами, дающая определенную самостоятельность подразделениям и стимулирующая их профессиональную деятельность.	3 4
3	В вузе разработана и действует многоуровневая документированная система управления финансовыми ресурсами, дающая определенную самостоятельность подразделениям и стимулирующая их профессиональную деятельность. Основные планируемые финансовые показатели обсуждаются и принимаются в подразделениях и на Ученом Совете АО «КазУТБ». Планируемые показатели и финансовые результаты доводятся до сведения персонала.	5 6
4	В АО «КазУТБ» разработана и действует многоуровневая документированная система управления финансовыми ресурсами, дающая определенную самостоятельность подразделениям и стимулирующая их профессиональную деятельность. Основные планируемые финансовые показатели обсуждаются и принимаются в подразделениях и на Ученом Совете АО «КазУТБ». Планируемые показатели и финансовые результаты доводятся до сведения персонала. Система управления финансовыми ресурсами постоянно анализируется и сравнивается с системой аналогичных вузов.	7 8
5	В АО «КазУТБ» разработана и действует многоуровневая документированная система управления финансовыми ресурсами, предоставляющая большую экономическую самостоятельность подразделениям и стимулирующая их профессиональную деятельность. Основные планируемые финансовые показатели, являющиеся базисными показателями стратегического плана развития АО «КазУТБ» и планов развития подразделений, обсуждаются и принимаются в подразделениях и на Ученом Совете АО «КазУТБ». Планируемые показатели реализации планов доводятся до сведения персонала. Результаты функционирования системы управления финансовыми ресурсами постоянно анализируются и сравниваются с работой аналогичных систем ведущих вузов страны. Система управления финансовыми ресурсами непрерывно	9 10

	совершенствуется.	

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Осуществляется ли планирование, управление финансовыми ресурсами и отчетность?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» многоуровневая система планирования и управления финансовыми ресурсами?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» перспективный план развития финансирования?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» план бюджетного планирования вуза?
- Соответствуют ли принципы распределения финансовых средств и формирования материальных активов миссии и целям АО «КазУТБ»?
- Достаточен ли общий уровень финансовых ресурсов для поддержания деятельности вуза относительно ее миссии и основных процессов?
- Насколько доступна и прозрачна финансовая отчетность АО «КазУТБ» всем заинтересованным сторонам?
- Каковы источники финансирования? Каковы основные области и уровни финансового риска для АО «КазУТБ»?
- Каковы основные области и уровни финансового риска для АО «КазУТБ»?
- Какие органы управления регламентируют финансовую деятельность АО «КазУТБ»?
- Анализируется ли система управления финансовыми ресурсами?
- Совершенствуется система управления финансовыми ресурсами?
- Проводится ли оценка эффективности использования финансовых ресурсов?

4.2	**Управление материальными ресурсами**	
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	**Шкала оценки**
1	В АО «КазУТБ» осуществляется управление материальными ресурсами.	1 2
2	В АО «КазУТБ» определены подразделения, управляющие материальными ресурсами. Начата разработка планов развития материальных ресурсов АО «КазУТБ». Систематической работы по поддержанию и развитию не проводится.	3 4
3	В АО «КазУТБ» начаты работы по систематическому поддержанию и развитию материальных ресурсов. Получаемые результаты систематически анализируются и сравниваются с поставленными целями. Предпринимаются корректирующие действия по улучшению.	5 6
4	В АО «КазУТБ» реализуется систематическая работа по поддержанию и развитию материальных ресурсов. Получаемые результаты систематически анализируются и сравниваются с поставленными целями и достижениями в аналогичных вузах. Предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия.	7 8
5	В АО «КазУТБ» разработана и реализована документированная система	9

	управления материальными ресурсами. Получаемые результаты работы системы анализируются и сравниваются с поставленными целями и задачами развития вуза, достижениями ведущих вузов в стране и за рубежом. Предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Система управления материальными ресурсами непрерывно	10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Адекватны ли текущие физические ресурсы требованиям, установленным для основной деятельности?
- Соответствует ли количество и качество существующих помещений, оборудования реализуемым образовательным программам, санитарным нормам?
- Какие шаги предпринимаются для максимальной эксплуатации ресурсов и интеграции возможностей в основную деятельность?
- Планируется ли развитие ресурсов?
- Имеется ли документированная система управления материальными ресурсами?
- Проводится ли анализ системы управления материальными ресурсами?
- Предпринимаются ли корректирующие и предупреждающие действия?
- Совершенствуется ли система управления материальными ресурсами?

4.3	**Управление эффективностью технологий обучения и контроля знаний**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Каждый преподаватель применяет технологии обучения по своему выбору в соответствии со своим опытом, привычками, степенью подготовленности и с имеющимися в АО «КазУТБ» ресурсами. Решения о применении новых технологий для обновления и улучшения образовательного процесса принимаются для каждого отдельного случая. Единой системы управления технологиями обучения и контроля знаний не существует.	1 2
2	Вопросы применения тех или иных технологий обучения обсуждаются в творческих коллективах преподавателей, например, в рамках кафедры. Введение новых технологий происходит в соответствии с общими тенденциями их развития, которые обычно отслеживаются преподавателями индивидуально. В АО «КазУТБ» начата работа по созданию единой системы управления технологиями обучения и контроля знаний.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разработана и внедряется система управления технологиями обучения, тестирования знаний, самоконтроля знаний и уровней компетентности студентов. Вопросы применения технологий обучения обсуждаются на уровне АО «КазУТБ», например, на УМС. В бюджете вуза планируются инвестиции в новые технологии обучения, которые используются для улучшения текущих рабочих процессов и повышения их эффективности.	5 6
4	В АО «КазУТБ» разработана и внедрена единая документированная система управления технологиями обучения, тестирования знаний,	7

	самоконтроля знаний и уровней компетентности студентов. Для повышения эффективности самостоятельной работы студентов широко используются электронные учебники на основе мультимедийных технологий. В бюджете вуза планируются необходимые инвестиции в новые технологии обучения. При управлении технологиями обучения учитываются мнения преподавателей, студентов, предприятий и школ. Система управления технологиями обучения постоянно анализируется и сравнивается с системами других аналогичных вузов.	8
5	В АО «КазУТБ» создана и действует единая документированная система управления эффективностью технологий обучения и контроля знаний. В бюджете АО «КазУТБ» планируются достаточные инвестиции в новые технологии обучения и контроля знаний. При оценке технологий обучения всегда учитываются мнения всех заинтересованных сторон. Разработана система дистанционного обучения и тестирования, представляющая собой единую информационно-образовательную среду для совместной работы обучающихся и преподавателей. Система управления технологиями обучения постоянно анализируется, сравнивается с аналогичными системами ведущих вузов и непрерывно совершенствуется.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Планируются ли достаточные инвестиции в бюджете АО «КазУТБ» в новые технологии обучения и контроля знаний?
- Используются ли широко электронные учебники на основе мультимедийных технологий?
- Разработана ли система дистанционного обучения и тестирования?
- Разработана и внедрена ли единая документированная система управления технологиями обучения, тестирования знаний, самоконтроля знаний и уровней компетентности студентов?
- Обсуждаются ли вопросы применения технологий обучения на уровне АО «КазУТБ»?
- Существуют ли какие-либо методики, которые АО «КазУТБ» хотел бы использовать, но не может в силу тех или иных ограничений?
- Какова политика АО «КазУТБ» в отношении нововведений и использования новых технологий в обучающем процессе?
- Существует ли единая информационно-образовательная среда для совместной работы обучающихся и преподавателей?
- Обращает ли АО «КазУТБ» внимание на процессы обучения в других странах?
- Какова система оценки студентов? Достаточно ли ясно оценочные процедуры определяют критерии оценки? Как это поддерживает философию программ и их цели?
- Анализируется ли система управления технологиями обучения?
- Сравнивается и непрерывно совершенствуется ли система управления технологиями обучения с аналогичными системами ведущих вузов?

4.4	**Управление информационными ресурсами**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В АО «КазУТБ» осуществляется распределенное управление информационными ресурсами через формирование функциональных задач отдельных подразделений: центром компьютерных технологий, библиотекой и т.п. Единой концепции в АО «КазУТБ» не существует.	1 2
2	В АО «КазУТБ» начата разработка единой концепции управления информационными ресурсами и автоматизированной системы управления учебным процессом, нормативно-методическим и административным сопровождением образовательных программ. Определены подразделения и лица, ответственные за этот процесс. Проводится оценка имеющихся информационных ресурсов.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разработана и реализуется единая концепция управления информационными ресурсами и автоматизированная система управления учебным процессом, нормативно-методическим и административным сопровождением образовательных программ на базе единой информационной сети АО «КазУТБ». Определены подразделения и лица, ответственные за реализацию этого процесса. Регулярно проводится мониторинг информационных ресурсов. На основе анализа результатов предпринимаются корректирующие действия по улучшению.	5 6
4	В АО «КазУТБ» функционирует автоматизированная система информатизации управления учебным процессом, нормативно - методического и административного сопровождения образовательных программ, системы обеспечения и контроля качества учебного процесса, процесса маркетинга рынка образовательных услуг (мониторинг и прогнозирование спроса, продвижения предлагаемых образовательных услуг) на базе единой информационной сети АО «КазУТБ». Регулярно проводится мониторинг информационных ресурсов. На основе анализа результатов предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Система управления информационными ресурсами постоянно анализируется и сравнивается с системами аналогичных вузов.	7 8
5	В АО «КазУТБ» в полном составе функционирует автоматизированная система информатизации управления учебным процессом, нормативно - методического и административного сопровождения образовательных программ, системы обеспечения и контроля качества учебного процесса, процесса маркетинга рынка образовательных услуг (мониторинг и прогнозирование спроса, продвижения предлагаемых образовательных услуг) на базе единой информационной сети АО «КазУТБ». Активно развивается среда электронного обучения, реализуется план создания и обновления электронных учебных материалов. Система управления информационными ресурсами постоянно анализируется и сравнивается с аналогичными системами ведущих вузов в стране и за рубежом.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеется ли автоматизированная система управления учебным процессом,

нормативно-методическим и административным сопровождением образовательных программ?

- Существует ли в АО «КазУТБ» единая концепция управления информационными ресурсами?
- Адекватно ли содержание и объем библиотеки предлагаемым образовательным программам, обеспечиваются ли участники соответствующим доступом во внеучебное время?
- Адекватно ли компьютерное обеспечение, имеют ли участники доступ к нему во внеучебное время самостоятельно?
- Какие процедуры используются для адекватного обеспечения студентов печатной продукцией?
- Существуют ли особые связи с другими библиотеками и научно-исследовательскими организациями?
- Насколько современно информационное обеспечение учебного процесса?
- Наличие цифровой библиотеки.
- Как ППС использует информационные технологии для обучения и проведения исследований?
- Учитываются ли мнения студентов для развития технических возможностей?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» единая информационная сеть?
- Функционирует ли автоматизированная система процесса маркетинга рынка образовательных услуг?
- Проводится ли анализ системы управления информационными ресурсами?
- Сравнивается ли с аналогичными системами ведущих вузов в стране и за рубежом?

4.5	**Взаимодействие с внешними партнерами (работодателями, школами и лицеями, средними специальными учебными заведениями, другими вузами)**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Взаимодействие с внешними партнерами носит эпизодический характер (по мере возникновения задач). Взаимодействие осуществляется при приеме абитуриентов, распределении студентов по местам практик, трудоустройстве выпускников, выполнении научно-исследовательских работ (НИР) и т.д. Систематической работы не проводится.	1 2
2	Идентифицированы основные группы внешних партнеров вуза и начата разработка системы взаимодействия с ними. Определены подразделения и должностные лица, ответственные за проведение этой работы, например, управление маркетинга, трудоустройство и карьеры.	3 4
3	АО «КазУТБ» осуществляет систематическую работу с внешними партнерами, которая планируется и контролируется. Установленные взаимоотношения регламентируются комплексными договорами со стратегическими партнерами. Взаимодействие с внешними партнерами начинает давать положительные результаты.	5 6
4	АО «КазУТБ» осуществляет систематическую работу с внешними партнерами, которая планируется и контролируется. Установленные взаимоотношения регламентируются комплексными договорами со стратегическими партнерами, в том числе договорами на целевую	7

	подготовку специалистов. Взаимодействие с внешними партнерами дает ощутимые положительные результаты, которые постоянно анализируются, и принимаются решения по развитию и расширению сфер сотрудничества. Взаимодействие АО «КазУТБ» с внешними партнерами сравнивается с опытом вузов-конкурентов.	8
5	АО «КазУТБ» осуществляет скоординированную работу со всеми категориями внешних партнеров в соответствии с планами работ по основным направлениям своей деятельности (образовательная, научно-исследовательская, хозяйственная). Установленные взаимоотношения регламентируются соответствующими договорами. Взаимодействие с внешними партнерами дает ощутимые положительные результаты, которые постоянно анализируются, и принимаются решения по развитию и расширению сфер сотрудничества. Система взаимодействия с внешними партнерами постоянно сравнивается с опытом ведущих вузов в стране и совершенствуется.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Планируется ли работа с внешними партнерами?
- Проводится ли систематическая работа с внешними партнерами?
- Имеются ли договора о сотрудничестве?
- Имеются ли договора с внешними партнерами о целевой подготовке специалистов?
- Насколько представители деловых кругов вовлечены в управление АО «КазУТБ»?
- Принимают ли они участие в формулировании будущей стратегии?
- Как учитывается мнение заинтересованных сторон при регулировании содержания программ, оценке их качества и совершенствовании программ?
- Проводится ли анализ вовлеченности партнеров в процесс обучения?
- Проводится ли анализ профиля компаний, предоставляющих базу для прохождения производственной практики?
- Существует ли Ассоциация выпускников и насколько эффективно она действует?
- Проводится ли анализ результативности взаимодействия с внешними партнерами?
- Проводится ли анализ степени удовлетворенности работодателей образовательными программами АО «КазУТБ» и уровнем подготовки выпускников?
- Проводится ли анализ эффективности обратной связи с работодателями?
- Имеются ли специальные программы и тренинги для внешних партнеров?
- Насколько тесны связи с корпоративными партнерами?
- Как отражаются партнерские отношения на политике набора студентов, оценке их прогресса, оценке выпускников?
- Сравнивается ли система взаимодействия с внешними партнерами с опытом ведущих вузов в стране и совершенствуется ли?

8.4 Методика оценки критерия «Менеджмент процессов»

8.4.1 Подкритерий 5.1 «Деятельность по разработке, внедрению и улучшению системы качества

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства» составляющих подкритерия 5.1 «Деятельность по разработке, внедрению и улучшению системы качества вуза»

Критерия 5 «Менеджмент процессов».

5.1.1	**Внедрение процессного подхода**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В АО «КазУТБ» осуществляется планирование и управление основными процессами, имеются положения и порядки, регламентирующие отдельные процессы, а также назначены должностные лица и подразделения, ответственные за основные процессы. Рабочие процессы АО «КазУТБ» в целом не систематизированы и не документированы.	1 2
2	В АО «КазУТБ» начата работа по систематизации и документированию рабочих процессов, определены последовательность и взаимодействие процессов, установлены критерии (показатели) результативности процессов, методы их измерения и целевые значения по каждому процессу.	3 4
3	В АО «КазУТБ» документировано более 50% всех основных процессов, назначены менеджеры процессов, внедряется система постоянного мониторинга основных процессов, получаемые результаты анализируются и сравниваются с поставленными целями, предпринимаются отдельные действия для коррекции и улучшения процессов.	5 6
4	В АО «КазУТБ» документированы все основные процессы, документация постоянно анализируется и пересматривается, внедрена и действует система постоянного мониторинга основных процессов, получаемые результаты анализируются и сравниваются с поставленными целями и достижениями других вузов, существует система корректирующих действий, а также предупреждающие действия для отдельных процессов.	7 8
5	В АО «КазУТБ» полностью внедрен процессный подход. Документированы все основные процессы, документация постоянно анализируется и пересматривается, внедрена и действует система постоянного мониторинга основных процессов, получаемые результаты анализируются и сравниваются с поставленными целями и достижениями ведущих вузов в стране и за рубежом, разработана и внедрена в полном объеме система корректирующих и предупреждающих действий для всех рабочих процессов.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Проводится ли в АО «КазУТБ» работа по систематизации и документированию процессов?
- Установлены ли критерии оценки выполнения процессов (показатели результативности процессов)?
- Назначаются ли должностные лица и подразделения, ответственные за основные процессы?
- Все ли процессы АО «КазУТБ» документированы?
- Какие методы применяются для измерения процессов?
- Осуществляется ли мониторинг, анализ основных процессов?
- Какие действия по коррекции и улучшению процессов проводятся?
- Каким образом анализируется результаты системы постоянного мониторинга основных процессов?

- Анализируются и сравниваются ли результаты мониторинга с результатами ведущих вузов?

5.1.2	**Управление документацией**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В АО «КазУТБ» существует определенный сложившийся порядок разработки, согласования, утверждения и рассылки документации. Этот порядок не документирован, специальной системы управления документацией не существует.	1 2
2	В АО «КазУТБ» начата работа по систематизации рабочей документации, включая внешние нормативные и регламентирующие документы, разрабатывается документированная процедура по управлению документацией, определяющая ее виды, идентификацию, требования к построению и содержанию, порядок разработки, утверждения, рассылки, хранения, пересмотра и изъятия из обращения.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разработана и внедрена документированная процедура по управлению документацией, определяющая ее виды, идентификацию, требования к построению и содержанию, порядок разработки, утверждения, рассылки, пересмотра и изъятия из обращения, на базе которой идет разработка новых документов, необходимых для системы качества вуза (Руководство по качеству, документированные процедуры, рабочие инструкции, записи и др.).	5 6
4	В АО «КазУТБ» разработана и внедрена современная система управления документацией, регламентированная соответствующей документированной процедурой, а также все документы, необходимые для системы качества. Вся документация доступна для заинтересованных сторон, периодически анализируется и пересматривается. Внедрены отдельные элементы электронного документооборота.	7 8
5	В АО «КазУТБ» полностью разработана и внедрена современная постоянно совершенствующаяся система управления документацией на основе электронного документооборота, а также все документы, необходимые для системы качества. Персонал АО «КазУТБ» вовлечен в работу по совершенствованию документации. Вся документация доступна для заинтересованных сторон, постоянно анализируется и пересматривается.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеется ли в АО «КазУТБ» порядок разработки, согласования, утверждения и рассылки документации?
- Управляются ли внешние нормативные и регламентирующие документы?
- Внедрена ли документированная процедура по управлению документацией?
- Доступна ли документация для заинтересованных лиц?
- Вовлечен ли персонал в работу по совершенствованию документации?
- Внедряется ли электронный документооборот?

5.1.3	**Управление записями**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В АО «КазУТБ» существует определенный сложившийся порядок заполнения, ведения, исправления, хранения и рассылки записей (личные дела студентов и сотрудников, списки учебных групп, экзаменационные ведомости, протоколы заседаний и т.п.). Этот порядок не документирован, специальной системы управления записями в вузе не существует.	1 2
2	В вузе начата работа по систематизации записей, разрабатывается документированная процедура по управлению записями, определяющая их виды, идентификацию, типовые формы, требования к заполнению, порядок разработки, рассылки, правила доступа, хранения, исправления и изъятия из обращения.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разработана и внедрена документированная процедура по управлению записями, определяющая их виды, идентификацию, типовые формы, требования к заполнению, порядок разработки, рассылки, правила доступа, хранения, исправления и изъятия из обращения. Внедрены отдельные элементы электронного документооборота записей.	5 6
4	В АО «КазУТБ» разработана и внедрена современная система управления записями, регламентированная соответствующей документированной процедурой. Большинство процессов обмена записями осуществляется на основе электронного документооборота. Документированная процедура по управлению записями периодически анализируется и пересматривается.	7 8
5	В АО «КазУТБ» полностью разработана и внедрена современная постоянно совершенствующаяся система управления записями, регламентированная соответствующей документированной процедурой. Обмен записями, где это необходимо, осуществляется на основе электронного документооборота. Документированная процедура по управлению записями периодически анализируется, пересматривается и сравнивается с опытом ведущих вузов.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Разработан ли документ по систематизации записей?
- Имеется ли документированная процедура по управлению записями?
- Внедрен ли электронный документооборот записей?
- Анализируется ли документированная процедура по управлению записями?
- Сравниваются ли результаты анализа управления записями с опытом ведущих вузов?

5.1.4	**Планирование и построение организационной структуры системы качества (СК), распределение ответственности и полномочий**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Специальной организационной структуры СК не существует. Контроль качества осуществляется на базе функциональных принципов	1

	соответствующими подразделениями и должностными лицами (проректоры, деканы, заведующие кафедрами, руководители отделов, профильных служб и др.).	2
2	В АО «КазУТБ» начаты работы по созданию организационной структуры СК. Назначен представитель руководства по качеству. Определяются ответственности и полномочия руководителей и персонала в рамках СК АО «КазУТБ». Начата подготовка собственных специалистов по менеджменту качества из числа сотрудников АО «КазУТБ». Созданы специальные подразделения, отвечающие за качество.	3
		4
3	В АО «КазУТБ» частично сформирована организационная структура СК, на поддержание которой выделяются необходимые средства. Разработан план создания СК. Четко определены ответственности и полномочия руководителей и персонала в рамках СК АО «КазУТБ». Начата систематическая разработка СК. Подготовлены собственные специалисты по менеджменту качества из числа сотрудников АО «КазУТБ».	5
		6
4	В АО «КазУТБ» полностью сформирована организационная структура СК. Четко определены ответственности и полномочия руководителей и персонала в рамках СК вуза, включая уполномоченных по качеству в подразделениях. На создание СК выделяются достаточные средства. Ведется систематическая разработка элементов СК в соответствии с планом. Ведется постоянная подготовка собственных специалистов по менеджменту качества из числа персонала АО «КазУТБ». Регулярно проводятся занятия и семинары для руководителей и сотрудников всех профильных служб и отделов АО «КазУТБ».	7
		8
5	В АО «КазУТБ» полностью сформирована и функционирует организационная структура СК, на поддержание которой выделяются достаточные средства. Регулярно анализируется результативность и эффективность созданной СК, результаты сравниваются с ведущими вузами и предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Ведется постоянная подготовка собственных специалистов по менеджменту качества из числа персонала АО «КазУТБ». Регулярно проводятся занятия и семинары для руководителей всех уровней и	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Сформирована ли в вузе организационная структура СМК?
- Насколько эффективно распределены полномочия руководителей и персонала в рамках СМК?
- Назначен ли представитель руководства по качеству?
- Назначены ли в подразделениях уполномоченные по качеству?
- Как часто анализируется результативность и эффективность СМК?
- Каким образом ведется систематическая разработка элементов СМК?
- Проводятся ли занятия и семинары для руководителей и сотрудников АО «КазУТБ» по СМК?
- Выделяются ли достаточно средства на поддержания СМК?
- Проводится ли подготовка специалистов по менеджменту качества из числа персонала АО «КазУТБ»?

- Сравниваются ли результаты анализа СМК с результатами ведущих вузов?
- Предпринимаются ли корректирующие и предупреждающие действия?

5.1.5	**Построение, поддержание и развитие системы измерений и мониторинга процессов вуза**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В АО «КазУТБ» осуществляется измерение и мониторинг лишь некоторых процессов. Решения принимаются в случае возникновения существенных несоответствий внутренним нормам или рекомендациям. Комплексной системы измерений и мониторинга всех процессов вуза не существует.	1 2
2	В АО «КазУТБ» начата разработка комплексной системы измерений и мониторинга всех основных процессов. По некоторым процессам определены измеряемые показатели (характеристики), методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга различных процессов.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разработана и внедряется комплексная система измерений и мониторинга процессов, которая охватывает большую часть основных процессов. По этим процессам определены измеряемые показатели и методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты периодически анализируются и предпринимаются корректирующие действия.	5 6
4	В АО «КазУТБ» разработана и внедрена комплексная система измерений и мониторинга процессов, которая охватывает все основные процессы. По всем процессам определены измеряемые показатели и методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты периодически анализируются и предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Результаты сравниваются с результатами аналогичных вузов.	7 8
5	В АО «КазУТБ» функционирует комплексная система измерений и мониторинга процессов, которая охватывает все основные процессы. По всем процессам определены измеряемые показатели и методы их измерения и анализа. Назначены лица или подразделения, ответственные за проведение мониторинга. Получаемые результаты постоянно анализируются, сравниваются с результатами ведущих вузов в стране и за рубежом, предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Система измерений и мониторинга постоянно совершенствуется.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеется ли документированная процедура измерения и мониторинга процессов АО «КазУТБ»?
- Широта охвата измерения и мониторинга процессов?
- Определены ли измеряемые показатели по всем процессам АО «КазУТБ»?
- Какие используются методы измерения и анализа?
- Назначены ли ответственные за мониторинг?

- Предпринимаются ли корректирующие и предупреждающие действия по результатам мониторинга и анализа?
- Анализируются и сравниваются ли результаты измеренияи мониторинга с результатами ведущих вузов?
- Совершенствуется ли система измерений и мониторинга?

5.1.6	**Планирование процессов вуза**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В АО «КазУТБ» осуществляется краткосрочное планирование деятельности (в основном на год) по основным направлениям работы на уровне АО «КазУТБ», факультета, кафедры, профильных отделов. Комплексной системы планирования процессов АО «КазУТБ» не существует.	1
		2
2	Начаты работы по созданию комплексной системы планирования процессов АО «КазУТБ» на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективы с установлением целевых показателей по каждому процессу.	3
		4
3	В АО «КазУТБ» разработана и внедряется комплексная система планирования процессов и деятельности профильных подразделений, которой охвачена большая часть процессов вуза. Планирование осуществляется на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективы. Показатели (характеристики) процессов регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями и служат основой для корректирующих действий по улучшению деятельности АО «КазУТБ».	5
		6
4	В АО «КазУТБ» разработана и внедрена комплексная система планирования процессов и деятельности профильных подразделений, которой охвачены все основные процессы АО «КазУТБ». Планирование осуществляется на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективы. Показатели регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями и результатами работы аналогичных вузов и служат основой для корректирующих и предупреждающих действий по улучшению деятельности. Система планирования постоянно совершенствуется.	7
		8
5	В АО «КазУТБ» функционирует комплексная постоянно совершенствующаяся система планирования процессов и деятельности профильных подразделений, которой охвачены все основные процессы вуза. Планирование осуществляется на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективы. Показатели регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями и результатами работы ведущих вузов в стране и за рубежом и служат основой для корректирующих и предупреждающих действий по улучшению деятельности. Система планирования постоянно совершенствуется.	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Осуществляет ли АО «КазУТБ» краткосрочное, среднесрочное и долгосрочное планирование процессов?

- Имеются ли планы по всем процессам АО «КазУТБ»?
- Производит ли вуз измерение, анализ и сравнение с поставленными целями?
- Осуществляет ли АО «КазУТБ» корректирующие и предупреждающие действия по улучшению деятельности?
- Совершенствуется ли система планирования?
- Какие показатели используются для измерения процессов?
- Анализируются и сравниваются ли показатели с результатами ведущих вузов?

5.1.7	**Внутренние аудиты и самооценка вуза и его структурных подразделений**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Проверки деятельности отдельных подразделений проводятся эпизодически и не планируются. Программы проверки и методики оценивания отсутствуют. Систематической работы по проведению внутренних аудитов и самооценки проводится.	1
		2
2	В АО «КазУТБ» разрабатывается план регулярного проведения аудитов и самооценки всех подразделений и процессов, соответствующая документированная процедура, регламентирующая этот процесс, а также чек-листы для внутренних аудитов формы для проведения самооценки. Начата подготовка специалистов из персонала АО «КазУТБ» для организации и проведения аудитов и самооценки.	3
		4
3	В АО «КазУТБ» разработан и внедряется план регулярного проведения аудитов и самооценки. Периодически проводятся аудиты отдельных подразделений и процессов на основе разработанной документированной процедуры. Подготовлены и сформированы группы внутренних аудиторов и специалистов по самооценке. Результаты проведенных аудитов анализируются руководством, на основе чего предпринимаются соответствующие корректирующие действия по улучшению. Эпизодически проводится самооценка отдельных подразделений и процессов.	5
		6
4	В АО «КазУТБ» реализуется разработанный план регулярного проведения аудитов большинства подразделений и процессов на основе разработанной документированной процедуры. Подготовлены и сформированы группы внутренних аудиторов и специалистов по самооценке. Результаты аудитов регулярно анализируются руководством, на основе чего предпринимаются соответствующие корректирующие и предупреждающие действия по улучшению. Регулярно проводится самооценка отдельных подразделений и процессов по комплексным методикам. Результаты сравниваются с опытом аналогичных вузов.	7
		8
5	В АО «КазУТБ» реализуется разработанный план регулярного проведения аудитов всех подразделений и процессов на основе разработанной документированной процедуры. Подготовлены и сформированы группы аудиторов. Результаты аудитов постоянно анализируются руководством, на основе чего предпринимаются соответствующие корректирующие и	9

	предупреждающие действия по улучшению. Система проведения аудитов непрерывно совершенствуется. Регулярно проводится самооценка всех подразделений и процессов. Результаты сравниваются с опытом ведущих вузов в стране и за рубежом.	10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеется ли документированная процедура по проведению аудитов?
- Имеется ли план регулярного проведения аудитов всех подразделений?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» группа аудиторов?
- Кто отвечает за внутренний аудит в АО «КазУТБ»?
- Анализируются ли результаты внутренних аудитов (проверок)?
- Предпринимаются ли корректирующие и предупреждающие действия по результатам аудита?
- Совершенствуется ли система проведения аудитов?
- Проводится ли в вузе самооценка?
- Имеется ли положение по самооценке?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» эксперты по самооценке?
- Как проводится самооценка АО «КазУТБ» и его структурных подразделений?
- Анализируются ли результаты самооценки руководством АО «КазУТБ»?
- Сравниваются ли результаты самооценки с опытом других вузов?

5.1.8	**Процессы, связанные с постоянным улучшением, корректирующие и предупреждающие действия**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Проблемы и несоответствия, возникающие в процессе работы, устраняются по мере их возникновения. Процедуры действий в случае возникновения несоответствий не документированы. Анализ причин, вызвавших проблемы и несоответствия, не проводится. Системы корректирующих действий нет.	1 2
2	В АО «КазУТБ» начата работа по созданию системы корректирующих действий, предусматривающая необходимые действия в случае возникновения несоответствий в работе и на основе анализа их причин. Проводится анализ возникающих проблем и несоответствий и их причин.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разработана и документирована система корректирующих действий в случае возникновения проблем и несоответствий, предусматривающая анализ их причин и меры по предотвращению повторений, охватывающая некоторые наиболее важные процессы вуза. Проводится анализ возможных потенциальных проблем и несоответствий и их причин.	5 6
4	Документированная система корректирующих действий охватывает все основные процессы вуза и периодически пересматривается. Разработана документированная процедура предупреждающих действий, охватывающая наиболее важные процессы. Ведется систематическая работа по улучшению деятельности по основным направлениям.	7 8

5	В АО «КазУТБ» действует документированная система корректирующих и предупреждающих действий, охватывающая все основные процессы АО «КазУТБ». Соответствующие документированные процедуры периодически пересматриваются и совершенствуются. Постоянно проводится анализ деятельности вуза по всем направлениям и определяются пути улучшения всех основных процессов АО «КазУТБ».	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Анализируются ли причины возникающих и потенциальных проблем и несоответствий?
- Имеется ли документированная система корректирующих и предупреждающих действий?
- Широта охвата системы корректирующих и предупреждающих действий?
- Проводится ли анализ деятельности АО «КазУТБ» по всем направлениям?
- Ведется ли систематическая работа по улучшению деятельности по основным направлениям?

8.4.2 Подкритерий 5.2 «Основные процессы научно-образовательной деятельности»

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства» составляющих подкритерия 5.2 «Основные процессы научно-образовательной деятельности»

Критерия 5 «Менеджмент процессов».

5.2.1	**Маркетинг образовательных услуг**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Специальных маркетинговых исследований в вузе не проводится. Требования потребителей и других заинтересованных сторон не изучаются и не учитываются. Нет единого видения целей образования.	1
		2
2	В АО «КазУТБ» осуществляется эпизодическое изучение и учет требований отдельных групп потребителей и других заинтересованных сторон к предоставляемым образовательным и научным услугам. Начаты работы по формированию системы маркетинговых исследований рынка научных, образовательных услуг, рынка труда и единого видения образования АО «КазУТБ».	3
		4
3	В АО «КазУТБ» внедряется система маркетинговых исследований рынка научных, образовательных услуг и рынка труда, реализация которой возложена на специальное подразделение. Изучаются и учитываются требования заинтересованных сторон. Сформировано и поддерживается единое видение образования, которое положено в основу образовательного профиля АО «КазУТБ», состава реализуемых образовательных программ, содержания образования.	5
		6

4	В АО «КазУТБ» внедрена система маркетинговых исследований рынка научных, образовательных услуг и рынка труда, которая реализуется специальным подразделением. Учитываются все требования заинтересованных сторон. В АО «КазУТБ» сформировано и поддерживается единое видение образования, которое положено в основу образовательного профиля АО «КазУТБ», состава реализуемых образовательных программ, содержания образования. По результатам исследований вносятся изменения в перечень образовательных услуг, в структуру подготовки, в содержание вузовского компонента образовательных программ.	7 8
5	В АО «КазУТБ» функционирует отлаженная система маркетинговых исследований рынка научных, образовательных услуг и рынка труда, которая реализуется специальным подразделением. В АО «КазУТБ» сформировано и поддерживается единое видение образования, которое положено в основу образовательного профиля вуза, состава реализуемых образовательных программ, содержания образования. Учитываются все требования заинтересованных сторон. Видение образования разделяется всеми заинтересованными сторонами и ориентировано на общество. В рамках маркетинговых исследований проводится анализ тенденций развития общества, зарубежного опыта и рынка образовательных услуг зарубежных стран.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Проводятся ли в АО «КазУТБ» маркетинговые исследования рынка научных услуг?
- Проводятся ли в АО «КазУТБ» маркетинговые исследования рынка образовательных услуг?
- Проводятся ли в АО «КазУТБ» маркетинговые исследования рынка труда?
- Внедрена ли система маркетинговых исследований рынка труда и рынка образовательных услуг в АО «КазУТБ»?
- Имеется ли в вузе документированная процедура маркетинга образовательных услуг?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» подразделение, занимающееся маркетинговыми исследованиями рынка научных, образовательных услуг и рынка труда?
- В какой степени используются результаты маркетинговых исследований для изменения перечня образовательных услуг, содержания образовательных программ, структур подготовки?
- Проводится ли анализ тенденций развития общества, зарубежного опыта и рынка образовательных услуг конкурирующих вузов?
- Как определяется эффективность маркетинговых исследований?
- Как учитываются требования всех заинтересованных сторон?

5.2.2	**Проектирование и разработка образовательных программ**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	

1	Учебные планы (УП) специальности (направления) разрабатываются одним лицом, обычно, заведующим кафедрой, исходя из кадрового потенциала выпускающей и профильных кафедр. Рабочие программы (РП) дисциплин разрабатываются потенциальными преподавателями этих дисциплин, исходя из их собственного видения. Процедуры разработки учебного плана специальности (направления) и РП дисциплин не документируется и регламентируется только порядком их согласования и утверждения на высшем уровне. Требования к разработке Силлабуса в АО «КазУТБ» не определены. Силлабус разрабатывается по собственной инициативе одним или несколькими преподавателями в соответствии с их собственным видением данной дисциплины.	1 2
2	УП специальности (направления) разрабатывается группой преподавателей выпускающей кафедры с учетом общего видения содержания образования, кадрового потенциала кафедры и профильных кафедр. Процедура разработки регламентируется предварительно согласованным общим планом действий, а также порядком согласования и утверждения ОП и УП. К экспертизе ОП привлекаются представители предприятий и организаций. РП дисциплин и Силлабус по каждой дисциплине разрабатываются группой преподавателей кафедры с учетом их общего видения данной дисциплины. Процедура разработки, согласования и утверждения ОП, РП и Силлабус регламентируется внутренним Положением АО «КазУТБ» или ДП, а также общим порядком согласования и утверждения рабочих программ и Силлабус	3 4
3	В АО «КазУТБ» имеется общий документированный порядок разработки, экспертизы, согласования и утверждения ОП, УП, РП дисциплин и Силлабус. В основу положена желаемая модель компетентности выпускника и общее видение на образование по данной специальности. К процессу разработки привлекаются преподаватели других профильных кафедр. УП имеет логически связанную структуру. При разработке национально-регионального и вузовского компонента и состава дисциплин по выбору учитываются мнения стратегических партнеров (организаций-работодателей), студентов и других заинтересованных сторон.	5 6
4	В АО «КазУТБ» имеется общий документированный порядок разработки, согласования и утверждения ОП, УП, РП дисциплин и Силлабус. В основу разработки положена желаемая модель компетентности выпускника. К процессу разработки привлекаются преподаватели других кафедр, студенты, представители предприятий на основе общего видения на данную дисциплину. Широко используется практика разработки УП целевой подготовки специалистов для организаций-работодателей. Все ОП, УП, РП дисциплин и Силлабус проходят внутреннюю и внешнюю экспертизу. УП и другие методические материалы сравниваются с материалами других аналогичных вузов.	7 8

5	В основу разработки ОП, УП, РП и Силлабус положена модель компетентности выпускника, учитывающая требования рынка труда. Широко используется практика разработки ОП, УП, РП и Силлабус для целевой подготовки специалистов. Все учебные материалы проходят внутреннюю и внешнюю экспертизу. В состав Силлабус входит логическая схема взаимосвязи учебных дисциплин, позволяющая оптимизировать построение УП. Прогнозируются и учитываются изменения в требованиях всех заинтересованных сторон и общества в целом. Производится постоянное сравнение ОП, УП и других учебно-методических материалов с ведущими вузами в стране и за рубежом и его их постоянное улучшение.	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеется ли в АО «КазУТБ» документированный порядок разработки, согласования и утверждения учебных планов, рабочих программ дисциплин и силлабус?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» модель компетентности выпускника, учитывающая требования рынка труда?
- Проводится ли обновление образовательных программ с учетом интересов рынка труда?
- Кто привлекается к процессу разработки учебных планов, рабочих программ дисциплин и Силлабус?
- Привлекаются ли преподаватели других профильных кафедр, студенты, представители предприятий к разработке учебных планов?
- Учитываются ли мнения всех заинтересованных сторон при разработке образовательных программ?
- Разработаны ли каталоги элективных дисциплин?
- Производится ли внутренняя и внешняя экспертиза учебных планов, каталогов элективных дисциплин, рабочих программ дисциплин и Силлабус?
- Проводится ли анализ наличия в образовательных программах компонентов, формирующих личностное развитие студентов, их творческие способности и социальные компетенции?
- Проводится ли анализ наличия в образовательных программах компонентов для подготовки к профессиональной деятельности, развивающих ключевые квалификации, академические навыки и практическую составляющую подготовки?
- Как регламентируется перечень дисциплин учебного плана?
- Имеется ли нормативная база по порядку разработки и утверждения учебного плана?
- Используется ли практика разработки образовательных программ целевой подготовки специалистов для организаций-работодателей?
- Производится ли сравнение образовательных программ с ведущими вузами в стране и за рубежом?

5.2.3	**Профессиональная ориентация и довузовская подготовка**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Систематическая работа с будущими абитуриентами и их довузовская	1

	подготовка в АО «КазУТБ» не проводится. Отсутствуют подразделения, ответственные за подбор и подготовку абитуриентов.	2
2	Проводится довузовская подготовка на уровне отдельных структурных подразделений (факультеты, кафедры), назначены ответственные от кафедр (факультетов) за работу со школами и лицеями и распространение информации. Организованы подготовительные курсы, профильные кружки, малые факультеты и т.п. На отдельных факультетах проводится тщательный отбор абитуриентов и анализ их характеристик. Разрабатывается единая политика по приему студентов, рекламе и распространению информации о АО «КазУТБ».	3 4
3	АО «КазУТБ» сформулировал и проводит единую политику по формированию контингента обучающихся, рекламе и распространению информации. Организованы подготовительные курсы, профильные кружки, малые факультеты и т.п. Проводится систематический анализ качества подготовки выпускников школ и лицеев, основанный на информации об их успеваемости.	5 6
4	АО «КазУТБ» проводит единую политику по довузовской подготовке и формированию контингента обучающихся, рекламе и распространению информации, поддерживает связь со школами, лицеями и предприятиями профессиональной сферы. Определены школы и лицеи для долговременного сотрудничества. Организованы подготовительные курсы, профильные кружки, малые факультеты и т.п. АО «КазУТБ» регулярно оценивает результаты довузовской подготовки и приема и свою политику по формированию контингента обучающихся, сравнивает их с достижениями конкурирующих вузов и совершенствует ее на основе полученных результатов.	7 8
5	АО «КазУТБ» проводит единую политику по формированию контингента обучающихся, рекламе и распространению информации, поддерживает связь со школами, лицеями и предприятиями профессиональной сферы. Имеется развитая система довузовской подготовки (подготовительные курсы, профильные кружки, малые факультеты и т.п.). АО «КазУТБ» регулярно оценивает результаты довузовской подготовки и приема и свою политику в этой области, сравнивает их с достижениями ведущих вузов в стране и за рубежом и постоянно совершенствует ее на основе полученных результатов. При совершенствовании своей политики вуз учитывает тенденции и изменения в обществе, а также интересы всех других заинтересованных сторон. Действует отлаженная система работы со школами, лицеями и будущими абитуриентами.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Планируется ли деятельность по профессиональной ориентации и довузовской подготовке?
- Документирован ли процесс профессиональной ориентации и довузовской подготовки?
- Ведется ли сотрудничество со школами, лицеями и предприятиями профессиональной сферы?
- Проводит ли АО «КазУТБ» единую политику по довузовской подготовке и

формированию контингента обучающихся, рекламе и распространению информации?

- Какие курсы, кружки и другие мероприятия по довузовской подготовки проводятся в вузе?
- Есть ли связь между стратегическими целями АО «КазУТБ» и набором на различные программы?
- Меняются ли принципы набора? Если «да», то насколько внедрение этих принципов способствует успеху в достижении миссии АО «КазУТБ» и ее стратегии?
- Имеется ли адекватное количество кандидатов для набора достаточного количества студентов соответствующего уровня?
- Как вуз оценивает эффективность критериев и процедур отбора? Анализируется ли в деталях информация ко всем программам для улучшения эффективности и направленности программ?
- Есть ли у АО «КазУТБ» уверенность в том, что все студенты адекватно информированы о требованиях программ до начала зачисления?
- Существует ли система социальной поддержки абитуриентов?
- Разработана ли политика по формированию контингента студентов?
- Существует ли информационная база данных по приему абитуриентов?
- Анализирует ли АО «КазУТБ» результаты довузовской подготовки и формирования контингента обучающихся?
- При совершенствовании политики учитывает ли вуз тенденции и изменения в обществе?
- Сравниваются ли результаты довузовской подготовки и приема с достижениями ведущих вузов в стране?

5.2.4	**Формирование студенческого контингента**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Специальной рекламной деятельности по приему в АО «КазУТБ» не проводится. Систематическая работа с будущими абитуриентами и их довузовская подготовка не проводятся. Процедура приема - стандартная для вуза и регламентируется внутренними и внешними документами. Единой политики по приему студентов, рекламе и распространению информации не существует	1 2
2	Рекламная деятельность по приему проводится в основном на уровне структурных подразделений (факультеты, кафедры), назначены ответственные от кафедр (факультетов) за работу с будущими абитуриентами и распространение информации о АО «КазУТБ» в школах и лицеях. Процедура приема регламентируется внутренними и внешними документами. На отдельных факультетах проводится тщательный отбор абитуриентов и анализ их характеристик. Разрабатывается единая политика по приему студентов, рекламе и распространению информации по приему.	3 4
3	АО «КазУТБ» сформулировал и проводит единую политику по формированию контингента обучающихся, рекламе и распространению информации. Проводится систематический анализ качества подготовки	5

	выпускников школ, лицеев, основанный на информации об их успеваемости. Процедура приема студентов документирована на уровне внутривузовских документов. Проводится анализ характеристик абитуриентов, собеседования и тщательный отбор. АО «КазУТБ» регулярно оценивает результаты приема и свою политику по приему и рекламе.	6
4	АО «КазУТБ» проводит единую политику по формированию контингента обучающихся, рекламе и распространению информации, поддерживает связь со школами, лицеями и предприятиями профессиональной сферы. Определены школы и лицеи для долговременного сотрудничества. Процедура приема документирована и реализуется. В корпоративной сети вуза функционирует WEB-сервер, позволяющий получить ответы на все вопросы, связанные с поступлением в АО «КазУТБ», обучением, содержанием всех реализуемых образовательных программ и т.д. АО «КазУТБ» регулярно оценивает результаты приема и свою политику по формированию контингента обучающихся, сравнивает их с достижениями конкурирующих вузов и совершенствует ее на основе полученных результатов.	7 8
5	АО «КазУТБ» проводит единую политику по формированию контингента обучающихся, рекламе и распространению информации, поддерживает связь со школами и предприятиями профессиональной сферы. Имеется развитая система довузовской подготовки. АО «КазУТБ» регулярно оценивает результаты приема и свою политику по приему и рекламе, сравнивает их с достижениями ведущих вузов в стране и за рубежом и постоянно совершенствует ее на основе полученных результатов. При совершенствовании своей политики по приему и рекламе вуз учитывает тенденции и изменения в обществе, а также интересы всех других заинтересованных сторон. Действует отлаженная система работы со школами, лицеями и будущими абитуриентами.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеется ли в вузе единая политика по формированию контингента обучающихся, рекламе и распространению информации?
- Как поддерживает связь со школами, лицеями, гимназиями?
- Каким образом оцениваются результаты приема?
- Документированы ли процедуры по приему абитуриентов?
- Имеется информация на сайте АО «КазУТБ» о правилах приема, обучения, содержания всех реализуемых образовательных программ и т.д.?
- Сравнивает ли АО «КазУТБ» результаты приема в АО «КазУТБ» с достижениями ведущих вузов в стране?
- Имеется ли в вузе информационная база данных по приему абитуриентов?

5.2.5	**Реализация основных образовательных программ**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Обучение студентов ведется в основном в традиционных формах	1

	(лекционные, практические, лабораторные занятия, курсовое проектирование) в соответствии с расписанием аудиторных занятий. Оценки уровня освоения отдельных дисциплин выставляются по результатам экзаменационной сессии. Методики обучения и критерии оценки качества знаний и умений студентов формируются преподавателями в основном автономно на основе их собственных представлений и взглядов.	2
2	Помимо традиционных форм обучения в вузе предпринимаются конкретные действия по активизации самостоятельной работы студентов. Вводятся точки промежуточного контроля степени освоения учебного материала. Текущая успеваемость студентов контролируется и анализируется. На инициативной основе отдельные преподаватели разрабатывают и используют компьютерные технологии обучения и текущего контроля в форме тестирования.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разработан план мероприятий по перестройке учебного процесса с целью повышения его эффективности. В основу плана положена концепция активизации творческого мышления студентов и состязательности. Отработана кредитная технология обучения. Системно внедряются компьютерные технологии обучения и текущего контроля. Отдельные компоненты перестраиваемого учебного процесса документированы.	5 6
4	В АО «КазУТБ» активно перестраивается учебный процесс с целью повышения его эффективности на основе принципов активизации творческого мышления студентов и состязательности. Внедрено кредитная технология обучения. Процесс обучения полностью документирован. Системно внедряются компьютерные технологии обучения и контроля знаний. Активно проводятся работы по созданию информационной системы сопровождения учебного процесса.	7 8
5	Процесс обучения в АО «КазУТБ» строится исходя из принципов активизации творческого мышления студентов и состязательности. Отработана и внедрена во всем АО «КазУТБ» кредитная технология обучения. Для усиления индивидуализации обучения, интенсификации и активизации самостоятельной работы студентов активно внедряются компьютерные технологии обучения и контроля. Процесс обучения полностью документирован. Внедрена интегрированная информационная система сопровождения образовательного процесса. Разработана программа по введению реализуемой во многих странах мира зачетных единиц или системы образовательных кредитов.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Внедрена кредитная система обучения?
- Проводится ли анализ качества внедрения кредитной системы обучения?
- Внедрена ли дистанционная форма обучения?
- Документированы ли процесс обучения?
- Внедрены ли компьютерные технологии обучения?
- Внедрены ли инновационные методы преподавания?
- Существует ли служба регистрации академических достижений обучающихся?
- Ведется ли контроль учебных достижений студентов?

- Организованы ли консультации студентов?
- Каков уровень организации самостоятельной работы студентов?
- Какова обеспеченность студентов необходимыми учебно-методическими материалами?
- Включает ли образовательная программа достаточное количество индивидуальной проектной работы для развития студента?
- Существует ли возможность продолжения образования в вузе по образовательным программам послевузовского и дополнительного образования?
- Существуют ли нормативные документы по ведению учебного процесса?
- Какие технологии используются для индивидуализации обучения, интенсификации и активизации самостоятельной работы студентов?
- Внедрена ли интегрированная информационная система сопровождения образовательного процесса?
- Разработана ли программа по введению зачетных единиц или системы образовательных кредитов?

5.2.6	**Воспитательный процесс**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Систематическая воспитательная работа с обучаемыми не проводится. Преподаватели по своей инициативе эпизодически занимаются воспитательной работой. Внеучебная работа с обучаемыми не организована и не формализована.	1 2
2	Воспитательная работа в АО «КазУТБ» реализуется в основном через факультеты и кураторов учебных групп. Работа кураторов не координируется, функциональные обязанности не регламентированы. Планы воспитательной и внеучебной работы с обучаемыми не разрабатываются.	3 4
3	В АО «КазУТБ» начата систематизация воспитательной работы с обучаемыми. Назначены лица, ответственные за эту работу. Разрабатывается план воспитательной и внеучебной работы. Разрабатываются методические материалы по организации воспитательной работы с обучаемыми.	5 6
4	В АО «КазУТБ» проводится систематическая воспитательная работа с обучаемыми. Созданы структурные подразделения, координирующие эту работу. Разработан и документирован план воспитательной и внеучебной работы, выполнение которого контролируется. Разработаны методические материалы по организации воспитательной работы с обучаемыми. Результаты воспитательной работы постоянно анализируются и сравниваются с опытом воспитательной работы в конкурирующих вузах.	7 8
5	В АО «КазУТБ» проводится систематическая воспитательная работа с обучаемыми. Созданы структурные подразделения, координирующие эту работу. Существует и документирован план воспитательной и внеучебной работы, выполнение которого контролируется. Существуют и постоянно обновляются методические материалы по организации воспитательной работы. Результаты воспитательной работы постоянно анализируются и сравниваются с опытом ведущих вузов, работа постоянно улучшается.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Проводится ли в АО «КазУТБ» воспитательная работа с обучаемыми?
- Разработан и документирован ли план воспитательной и внеучебной работы?
- Имеется ли подразделение, координирующее воспитательную работу?
- Разработаны ли методические материалы по организации воспитательной работы с обучаемыми?
- Имеются ли эффективно работающие студенческие организации, ассоциации, вносящие существенный вклад в развитие личности и общества?
- Проводится ли анализ влияния воспитательной работы со студентами на показатели качества обучения?
- Анализируются и сравниваются ли результаты воспитательной работы с опытом ведущих и конкурирующих вузов?

5.2.7	**Научные-исследования и разработки**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В АО «КазУТБ» осуществляются научные исследования и разработки на инициативной основе. Специальных подразделений, обеспечивающих организацию и выполнение научных исследований, нет. Комплексной политики и системы управления научными исследованиями и разработками нет. Инновационный цикл ограничивается выполнением фундаментальных и прикладных исследований. К научным исследованиям студенты не привлекаются. Выполнение научно-исследовательских работ (НИР) производится в соответствии с техническим заданием и календарным планом.	1 2
2	В АО «КазУТБ» имеются специальные научные подразделения, обеспечивающие организацию и выполнение научных исследований (научные отделы, лаборатории, центры, координирующие органы и т.п.). Идентифицированы процессы научно-исследовательской деятельности (НИД). Начаты работы по разработке комплексной политики и системы управления НИД с установлением показателей по каждому процессу. Разработан план-график выполнения взаимосвязанных разделов НИР. К научным исследованиям привлекаются студенты, магистранты и преподаватели.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разработана и внедряется документированная комплексная политика и система управления НИД. Показатели эффективности проведения научных исследований регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями и служат основой для корректирующих действий по улучшению деятельности. Научно-педагогические школы АО «КазУТБ» признаны на региональном уровне. Выполнение научных исследований нацелено на создание новых или усовершенствованных объектов, востребованных рынком и приносящих экономические и другие эффекты. Ежеквартально рассматриваются результаты выполнения НИР на семинарах, заседаниях. Имеются отдельные договоры по внедрению результатов НИР в экономику.	5 6
4	В АО «КазУТБ» разработана и внедрена документированная комплексная политика и система управления НИД. Показатели эффективности	7 8

	проведения научных исследований регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями и результатами работы аналогичных вузов и служат основой для корректирующих и предупреждающих действий по улучшению деятельности. Научно-педагогические школы АО «КазУТБ» признаны на национальном уровне. Результаты научных исследований и инноваций широко внедряются в учебный процесс. Одним из приоритетов стратегического развития АО «КазУТБ» является преобразование АО «КазУТБ» в университет исследовательского типа. В АО «КазУТБ» реализуется программа стратегического партнерства с предприятиями промышленности.	
5	В АО «КазУТБ» функционирует комплексная постоянно совершенствующаяся система управления НИД. Обеспечивается единство научной и образовательной деятельности. Показатели эффективности проведения научных исследований регулярно измеряются, анализируются, сравниваются с поставленными целями и результатами работы ведущих вузов страны и служат основой для корректирующих и предупреждающих действий по улучшению деятельности. Научно-педагогические школы вуза признаны на международном уровне. К научным исследованиям привлекается большинство студентов, магистрантов, преподавателей. Принята концепция развития АО «КазУТБ» как университета исследовательского типа	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Внедрена ли документированная политика и система управления НИД?
- Существуют ли структуры организующие и контролирующие НИД?
- Каков научный потенциал вуза в будущем?
- Проводится ли анализ вклада научных исследований в выполнение миссии и стратегии АО «КазУТБ»?
- Проводится ли анализ вклада научных исследований в коммерческую деятельность АО «КазУТБ»?
- Проводится ли анализ внедрения результатов НИР в учебный процесс АО «КазУТБ»?
- Проводится ли мотивирование и поощрение или признание ППС за вклад в исследовательскую деятельность?
- Анализируется ли результативность и эффективность научных исследований?
- Осуществляются ли корректирующие и упреждающие действия по научно-исследовательской деятельности?
- Какая часть студентов, ППС вовлекается к НИР?
- Имеются в АО «КазУТБ» научно-педагогические школы?
- Признаны ли научно-педагогические школы АО «КазУТБ» на национальном уровне?
- Признаны ли научно-педагогические школы АО «КазУТБ» на международном уровне?
- Реализуется ли в АО «КазУТБ» программа стратегического партнерства с предприятиями промышленности?
- Разработана ли концепция развития АО «КазУТБ» как университета исследовательского типа?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» НИИ, центры, выполняющие реальную научную работу?

▪ Анализируются и сравниваются ли показатели научных исследований с поставленными целями и результатами работы ведущих вузов в стране?

5.2.8	**Коммуникации по трудовой деятельности выпускников**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Специального подразделения, обеспечивающего консультации и помощь в трудоустройстве в АО «КазУТБ» нет. АО «КазУТБ» взаимодействует с отдельными предприятиями-работодателями с целью облегчения выбора выпускниками трудовой карьеры.	1 2
2	В АО «КазУТБ» создано специальное подразделение, ответственное за консультирование студентов по трудоустройству, которое устанавливает связи с потенциальными работодателями - служба занятости выпускников, реализующая политику взаимодействия с рынком труда.	3 4
3	В АО «КазУТБ» создано специальное подразделение, ответственное за консультирование студентов по вопросу выбора траекторий обучения и трудоустройству, которое отслеживает их учебный прогресс и устанавливает связи с потенциальными работодателями - служба занятости выпускников, реализующая политику взаимодействия с рынком труда. Имеется долгосрочная программа взаимодействия с предприятиями - стратегическими партнерами АО «КазУТБ» по профессиональной ориентации студентов и трудоустройству выпускников, реализуется образовательно-консультационная программа для студентов по вопросам ориентации на рынке профессионального труда. Все студенты систематически получают консультации по вопросам выбора своей учебной и трудовой карьеры. Создана база данных по трудоустройству выпускников и отслеживания их профессиональной карьеры. Проводятся исследование рынка труда региона для определения наиболее востребованных профессий и перспектив удовлетворения данных потребностей.	5 6
4	В АО «КазУТБ» созданы специальные подразделения, отвечающие за выбор студентами учебной и трудовой карьеры, и подразделения, отвечающие за работу с выпускниками и отслеживающие их карьеру. Имеется долгосрочная программа взаимодействия с предприятиями - стратегическими партнерами вуза по профессиональной ориентации студентов и трудоустройству выпускников. АО «КазУТБ» осуществляет консультирование студентов по трудоустройству в течение всего процесса обучения. Результаты анализа учебного прогресса студентов и консультирования по карьере обучения используются для коррекции содержания образовательных программ вуза, распространения информации и улучшения среды обучения. Деятельность по консультированию сравнивается с работой конкурирующих вузов.	7 8
5	В АО «КазУТБ» эффективно работают специальные подразделения, содействующие трудоустройству выпускников. АО «КазУТБ» осуществляет консультирование студентов по карьере обучения и трудоустройству на всех этапах, в том числе и после окончания обучения. Деятельность по консультированию сравнивается с работой ведущих	9 10

	вузов в стране и за рубежом и непрерывно совершенствуется.	

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Осуществляет ли АО «КазУТБ» консультирование студентов по карьере обучения и трудоустройству?
- Имеется ли в АО «КазУТБ» специальное подразделение, обеспечивающее консультации и помощь в трудоустройстве выпускников?
- Существует ли Центр карьеры в АО «КазУТБ»?
- Существует ли Ассоциация выпускников АО «КазУТБ»?
- Имеется ли точная статистика относительно трудоустройства выпускников?
- Устанавливает ли вуз связи с потенциальными работодателями и выпускниками?
- Какие меры принимаются вузом по трудоустройству выпускников?
- Проводится ли анализ востребованности выпускники на рынке труда?
- Контролирует ли вуз ситуацию на рынке образовательных услуг?
- Проводится ли анализ учебного прогресса студентов?
- Используются ли результаты анализа учебного прогресса студентов для коррекции содержания образовательных программ?
- Сравнивается ли деятельность по консультированию с работой конкурирующих вузов?
- Сравнивается ли деятельность по консультированию с работой ведущих вузов в стране и за рубежом?
- Совершенствуется ли деятельность по карьере обучения и трудоустройству?

5.2.9	**Проектирование и реализация программ дополнительного образования**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Разработка программ дополнительного профессионального образования ориентированы на решение текущих личностных проблем населения и студентов. Преподавательский состав для реализации программ формируются под набор слушателей. Анализ удовлетворенности слушателей содержанием и качеством обучения не проводится.	1 2
2	Реализуются традиционно сложившиеся программы дополнительного профессионального образования. Мониторинг рынка труда и анализ потребностей не проводится. Преподаватели, участвующие в реализации программ дополнительного профессионального образования, не проходят или проходят нерегулярно повышение квалификации.	3 4
3	Разработка программ дополнительного профессионального образования ориентированы на реальный отечественный рынок труда, на решение социальных и личностных проблем. Формируются программы программа повышения квалификации преподавательских кадров. Учитывается положительный опыт работы региональных вузов в организации программ дополнительного образования. Проводится анализ удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг путем анкетирования.	5 6
4	Реализуются программы дополнительного профессионального образования, ориентированные на удовлетворение потребностей регионального рынка труда, на развитие личности на основе интеграции	7 8

	образовательного и социокультурного пространства, с привлечением отечественных и зарубежных ученых, ведущих практических работников. Формируется портфель предложений программ ДПО. Приняты программы повышения педагогического мастерства, информационной компетентности преподавательских кадров. Разрабатывается методика прогнозирования потребностей в квалифицированных кадрах и спроса на услуги системы дополнительного профессионального образования. Сформирована сеть корпоративных клиентов. Учитывается положительный опыт работы ведущих вузов страны в организации программ дополнительного образования.	
5	Реализуется широкий спектр программ дополнительного профессионального образования, в т.ч. мультидисциплинарных, авторских программ и по дистанционной технологии обучения, направленных на развитие профессиональных и личностных качеств обучающихся, на обеспечение мобильность решения производственно-образовательных задач. Проводится постоянный анализ эффективности и результативности дополнительного профессионального образования. Создан мотивационный механизм квалификационного роста преподавательского состава. Внедрена методика прогнозирования спроса на услуги системы ДПО. Происходит расширение сети корпоративных клиентов. Используется положительный опыт работы зарубежных вузов в организации программ дополнительного образования.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Разработаны ли программы дополнительного профессионального образования?
- Имеются ли программы повышения квалификации преподавательских кадров?
- Проводится ли анализ удовлетворенности слушателей качеством образовательных услуг путем анкетирования?
- Проводятся ли корректирующие и предупреждающие действия по результатам анкетирования?
- Привлекаются ли отечественные и зарубежные ученые, ведущие практические работники к работе по реализации программ дополнительного профессионального образования?
- Имеется ли портфель предложений программ ДПО?
- Существуют ли в вузе программы повышения педагогического мастерства, информационной компетентности преподавательских кадров?
- Разработана ли методика прогнозирования потребностей в квалифицированных кадрах и спроса на услуги системы дополнительного профессионального образования?
- Существует ли в вузе сеть корпоративных клиентов?
- Проводится ли анализ эффективности и результативности ДПО?
- Анализируются и сравниваются ли результаты организации программ дополнительного образования с опытом ведущих и конкурирующих вузов страны?
- Анализируются и сравниваются ли результаты организации программ дополнительного образования с опытом зарубежных вузов?

5.2.10	**Подготовка кадров высшей квалификации (послевузовское образование)**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Организация и общее управление подготовкой кадров по программам послевузовского образования осуществляется специальным подразделением - Департаментом послевузовского и дополнительного образования. Устойчивой системы управления подготовкой кадров по программам послевузовского образования нет.	1 2
2	Осуществляется разработка общей системы управления послевузовским образованием и соответствующего документооборота. Разработаны основные документы и инструктивные материалы, регулирующие научно-исследовательскую деятельность обучающихся.	3 4
3	Разработана и внедряется система управления и документационного обеспечения подготовки кадров по программам послевузовского образования. Сформирована система планирования рабочих процессов по послевузовскому образованию. Обозначены и используются в работе основные критерии оценки уровня подготовки кадров высшей квалификации. Учитывается положительный опыт работы региональных вузов в организации программ послевузовского образования.	5 6
4	Функционирует отлаженная система управления и документационного обеспечения подготовки кадров по программам послевузовского образования. Внедрен процессный подход к управлению подготовкой специалистов по программам послевузовского образования. Действует система планирования рабочих процессов по послевузовскому образованию. Проводится систематическая оценка количественных и качественных показателей, сильных и слабых сторон подготовки кадров высшей квалификации (план-фактный, сравнительный, SWOT, STEP анализ), сопоставление полученных результатов с поставленными целями и постановка новых целей и задач работы. Учитывается положительный опыт работы ведущих вузов страны в организации программ послевузовского образования.	7 8
5	Действует систематически совершенствующаяся система управления и документационного обеспечения подготовки кадров по программам послевузовского образования. Разработана информационно-аналитическая база данных «Подготовка специалистов по программам послевузовского образования», позволяющая оперативно проводить оценку результативности деятельности специального подразделения. Используется положительный опыт работы зарубежных вузов в организации программ послевузовского образования	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Документирована ли процедура по подготовке кадров высшей квалификации?
- Разработан ли план целевых профориентационных мероприятий по послевузовскому образованию?
- Существует ли в АО «КазУТБ» система управления и документационного обеспечения подготовки кадров по программам послевузовского образования?
- Имеется ли система планирования рабочих процессов по послевузовскому

образованию?

- Используются ли в работе основные критерии оценки уровня подготовки кадров высшей квалификации?
- Проводится ли в АО «КазУТБ» систематическая оценка количественных и качественных показателей, сильных и слабых сторон подготовки кадров высшей квалификации?
- Существует ли информационно-аналитическая база данных по этой деятельности?
- Анализируется ли эффективность и результативность деятельности по подготовке кадров высшей квалификации?
- Используется ли положительный опыт работы зарубежных и конкурирующих вузов в организации программ послевузовского образования?
- Сравниваются ли результаты деятельности по подготовке кадров высшей квалификации с результатами ведущих вузов станы?
- Сравниваются ли результаты деятельности по подготовке кадров высшей квалификации с результатами зарубежных вузов?

5.2.11	**Международное сотрудничество**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Международная деятельность (МД) в АО «КазУТБ» осуществляется в основном на основе личной инициативы руководства, преподавателей и студентов. Имеются отдельные примеры обмена преподавателями и студентами с зарубежными университетами, проведения совместных научных исследований и разработок и участия в международных конференциях. Специальных подразделений, поддерживающих международную деятельность нет. Комплексная политика и система управления МД отсутствует.	1 2
2	В АО «КазУТБ» созданы или создаются специальные подразделения, обеспечивающие организацию МД (специалист академической мобильности в УМО). Идентифицированы основные процессы и виды МД. Начаты работы по разработке комплексной политики вуза в области МД и системы управления с установлением показателей и характеристик ее эффективности. Объем международного финансирования при выполнении совместных научно-исследовательских проектов составляет небольшую долю в общем бюджете АО «КазУТБ». Уполномоченные подразделения вуза осуществляют поиск международных партнеров для заключения договоров и обеспечения мобильности студентов и ППС. Обмен преподавателями и студентами с зарубежными университетами становится более регулярным. В АО «КазУТБ» обучается некоторое количество иностранных студентов	3 4
3	В АО «КазУТБ» созданы специальные подразделения, обеспечивающие организацию МД. Идентифицированы основные процессы и виды МД. Разработана комплексная документированная политика вуза в области МД и система управления, установлены показателей и характеристик эффективности МД. Объем международного финансирования при выполнении совместных научно-исследовательских проектов составляет существенную долю в общем бюджете вуза. Международные	5 6

	подразделения АО «КазУТБ» имеют сеть установленных международных партнеров (университетов), с которыми заключены договора о регулярном обмене преподавателями и студентами и выполнение совместных проектов. В АО «КазУТБ» обучается значительное количество иностранных студентов. Существует некоторое количество международных аккредитованных образовательных программ. На базе АО «КазУТБ» эпизодически проводятся международные конференции. Показатели и характеристики эффективности МД периодически анализируются и, в случае необходимости, предпринимаются корректирующие действия.	
4	В АО «КазУТБ» активно функционируют специальные подразделения, обеспечивающие организацию МД. Имеется сложившаяся система взаимодействия с международными партнерами, обеспечивающая регулярный обмен преподавателями, студентами и выполнение совместных проектов. В АО «КазУТБ» обучается значительное количество иностранных студентов. Существует большое количество международных аккредитованных образовательных программ. На базе АО «КазУТБ» регулярно проводятся международные конференции Показатели и характеристики эффективности МД периодически анализируются, предпринимаются корректирующие действия. АО «КазУТБ» признан как один из лидеров в области международной деятельности на национальном уровне.	7 8
5	В АО «КазУТБ» активно функционируют специальные подразделения, обеспечивающие организацию МД. Имеется сложившаяся система взаимодействия с международными партнерами, обеспечивающая регулярный обмен преподавателями, студентами и выполнение совместных проектов. В АО «КазУТБ» обучается значительное количество иностранных студентов. Существует большое количество международных аккредитованных образовательных программ. На базе вуза регулярно проводятся международные конференции Показатели и характеристики эффективности МД периодически анализируются, предпринимаются корректирующие действия. Вуз признан как лидер в области международной деятельности на международном уровне.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Созданы ли в АО «КазУТБ» специальные подразделения, обеспечивающие организацию международной деятельности?
- Имеется ли система взаимодействия с международными партнерами?
- Проводится ли в АО «КазУТБ» обмен преподавателями, студентами и выполнение совместных проектов?
- Обучаются ли в АО «КазУТБ» иностранные студенты?
- Как часто проводятся на базе АО «КазУТБ» международные конференции?
- Анализируются ли показатели эффективности МД?
- Проводятся ли корректирующие действия?
- Признан ли АО «КазУТБ» как лидер в области МД на национальном или международном уровне?

8.4.3 Подкритерий 5.3 «Обеспечивающие и вспомогательные процессы вуза»

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства»

составляющих подкритерия

5.3 «Обеспечивающие и вспомогательные процессы вуза»

Критерия 5 «Менеджмент процессов».

5.3.1	**Управление персоналом**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Единая концепция кадровой политики в АО «КазУТБ» отсутствует. Принципы подбора и приема на работу персонала не выражены в виде чётких правил, директив или процедур. Подбор и прием на работу новых сотрудников осуществляется, в основном, по инициативе руководителей структурных подразделений. Рост кадрового потенциала ориентирован в основном на привлечение специалистов со стороны. Единых процедур оценки деятельности и аттестации персонала не существует.	1 2
2	В АО «КазУТБ» разрабатывается единая политика управления персоналом и программа обеспечения кадрами. Принципы подбора, приема на работу и развития персонала трансформируются в соответствующие правила, директивы и процедуры. Некоторые функции по подбору новых сотрудников осуществляется централизованными подразделениями АО «КазУТБ», по инициативе руководителей структурных подразделений. Рост кадрового потенциала осуществляется как за счет привлечение специалистов со стороны, так и за счет повышения квалификации персонала АО «КазУТБ». Разрабатываются единые процедуры оценки и аттестации персонала.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разработана единая политика управления персоналом и программа обеспечения кадрами, результаты реализации которой анализируются и рассматриваются на Ученом Совете АО «КазУТБ». Принципы подбора, приема на работу и развития персонала отражены в документированных правилах, директивах и процедурах. В АО «КазУТБ» существует централизованное подразделение, занимающееся подбором, тестированием и приемом на работу новых сотрудников по заявкам подразделений о потребностях в обеспечении кадрами. Существует сбалансированная система роста кадрового потенциала как за счет привлечения специалистов со стороны, так и за счет повышения квалификации персонала вуза. Разработаны и реализуются единые процедуры оценки и аттестации персонала.	5 6
4	В АО «КазУТБ» разработана и реализуется единая управления персоналом и программа обеспечения кадрами, результаты реализации которой анализируются и рассматриваются на Ученом Совете АО «КазУТБ». Принципы подбора, приема на работу и развития персонала отражены в соответствующих документированных правилах, директивах и процедурах. В АО «КазУТБ» существует централизованное подразделение, занимающееся подбором, тестированием и приемом на работу новых сотрудников по заявкам подразделений о потребностях обеспечении кадрами. Существует сбалансированная система роста кадрового потенциала как за счет привлечения специалистов со стороны, так и за счет повышения квалификации персонала вуза. Разработаны и	7 8

	реализуются единые процедуры оценки и аттестации персонала, при которых учитываются мнения обучающихся. Система кадрового обеспечения сравнивается с системами вузов - конкурентов.	
5	В АО «КазУТБ» реализуется единая кадровая политика и программа обеспечения кадрами, результаты реализации которой анализируются и рассматриваются на Ученом Совете АО «КазУТБ». Принципы подбора, приема на работу и развития персонала отражены в соответствующих документированных правилах, директивах и процедурах. Существует сбалансированная система роста кадрового потенциала как за счет привлечения специалистов со стороны, так и за счет повышения квалификации персонала АО «КазУТБ», причем последней отдается существенное преимущество. Кадровый потенциал оценивается на основе сравнения с потенциалом ведущих вузов страны. Система кадрового обеспечения сравнивается с лучшими практиками ведущих российских и зарубежных вузов и непрерывно совершенствуется.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Разработана ли в АО «КазУТБ» единая политика управления персоналом и программа обеспечения кадрами?
- Имеются ли документированные правила подбора, приема на работу и развития персонала?
- Существует ли в АО «КазУТБ» подразделение, занимающееся подбором, тестированием и приемом на работу новых сотрудников?
- Сбалансирована ли система роста кадрового потенциала как за счет привлечения специалистов со стороны, так и за счет повышения квалификации персонала?
- Разработаны ли процедуры и методология оценки и аттестации персонала?
- Учитываются ли мнения обучающихся в оценке персонала?
- Сравнивается ли система кадрового обеспечения с системами ведущих и конкурирующих вузов в стране и зарубежных вузов?

5.3.2	**Информационное обеспечение**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В АО «КазУТ» осуществляется распределенное управление информационными ресурсами через формирование функциональных задач отдельных подразделений: центром компьютерных технологий, библиотекой и т.п. Единой концепции развития информационной среды в АО «КазУТБ» не существует.	1 2
2	В АО «КазУТБ» начата разработка единой концепции управления информационной средой и автоматизированной системы управления учебным процессом, нормативно-методическим и административным сопровождением образовательных программ. Определены подразделения и лица, ответственные за этот процесс. Проводится оценка имеющихся информационных ресурсов. Формируются планы создания единой информационной среды вуза и закупок необходимого оборудования.	3 4

3	В АО «КазУТБ» разработана и реализуется единая концепция управления информационной средой и автоматизированная система управления учебным процессом, нормативно-методическим и административным сопровождением образовательных программ на базе единой информационной сети АО «КазУТБ». Определены подразделения и лица, ответственные за реализацию этого процесса. Регулярно проводится мониторинг информационных ресурсов. На основе анализа результатов предпринимаются корректирующие действия по улучшению.	5 6
4	В АО «КазУТБ» функционирует автоматизированная система информатизации управления учебным процессом, нормативно - методического и административного сопровождения образовательных программ, системы обеспечения и контроля качества учебного процесса, процесса маркетинга рынка образовательных услуг (мониторинг и прогнозирование спроса, продвижения предлагаемых образовательных услуг) на базе единой информационной сети АО «КазУТБ». Регулярно проводится мониторинг информационных ресурсов. На основе анализа результатов предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Система управления информационной средой постоянно анализируется и сравнивается с системами аналогичных вузов.	7 8
5	В АО «КазУТБ» в полном составе функционирует автоматизированная система информатизации управления учебным процессом, нормативно - методического и административного сопровождения образовательных программ, системы обеспечения и контроля качества учебного процесса, процесса маркетинга рынка образовательных услуг (мониторинг и прогнозирование спроса, продвижения предлагаемых образовательных услуг) на базе единой информационной сети АО «КазУТБ». Активно развивается среда электронного обучения, реализуется план создания и обновления электронных учебных материалов. Система управления информационной средой постоянно анализируется и сравнивается с аналогичными системами ведущих вузов в стране и за рубежом.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Функционирует ли в АО «КазУТБ» автоматизированная система информатизации управления учебным процессом, нормативно-методического и административного сопровождения образовательных программ и т.п.?
- Проводится ли в АО «КазУТБ» мониторинг информационных ресурсов?
- Развивается ли среда электронного обучения и каков уровень развития?
- Проводятся ли на основе анализа корректирующие и предупреждающие действия?
- Каков уровень создания и обновления электронных учебных материалов?
- Сравнивается и анализируется ли система управления информационной средой с аналогичными системами ведущих вузов в стране и за рубежом?

5.3.3	**Управление инфраструктурой**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	В АО «КазУТБ» осуществляются действия по управлению отдельными элементами инфраструктуры. Работа направлена на решение экстренно	1 2

	возникающих проблем. Учитываются только обязательные предписания санитарных или иных норм и правил. Плановые методы управления инфраструктурой не используются, и финансирование работ осуществляется по остаточному методу. Экономическая эффективность деятельности не оценивается. Администрация АО «КазУТБ» считает эту работу второстепенной и мониторинг состояния дел в этой области не ведет.	
2	В целом построена система управления основными элементами инфраструктуры АО «КазУТБ». Работа осуществляется специально выделенными сотрудниками, планируется в самом общем виде, но не по задачам, а по производственным возможностям служб или под выделенный объем финансирования. Учитываются требования, предписанные санитарными или иными нормами и правилами. Экономическая эффективность деятельности не оценивается, финансирование работ осуществляется «от достигнутого», или путем финансирования мероприятий аварийного характера. Администрация АО «КазУТБ» считает эту работу важной, но не первостепенной. Контроль состояния этой отрасли проводит не регулярно, а по мере возникновения проблем с финансированием, с органами надзора, или в связи с лицензионными ограничениями.	3 4
3	Имеется система управления основными элементами инфраструктуры АО «КазУТБ». Работа ведется специальными подразделениями и службами, планируется по составу видимого объема работ и с учетом производственных возможностей подразделений АО «КазУТБ», но ограничивается объемом финансирования, выделяемого волевым порядком - по методу «от достигнутого». Учитываются обязательные нормативы, предписания и запросы общественности вуза. Глубина планирования не превышает одного года. Используются простейшие оценки экономической эффективности управляющих воздействий. Администрация АО «КазУТБ» считает эту работу важной и периодически обсуждает состояние дел в этой отрасли. Частично эта информация доводится до сведения членов Ученого совета АО «КазУТБ».	5 6
4	Устойчиво функционирует система управления всеми элементами инфраструктуры. Подразделения системы полностью укомплектованы специалистами, квалификация которых периодически повышается. Работа осуществляется на основании долговременных планов деятельности. Имеется документированное описание важнейших процедур управления по основным элементам инфраструктуры. Ведется мониторинг состояния основных показателей среды и объектов управления. Коррекция планов действий осуществляется ежегодно. Вопросы управления инфраструктурой отражены в стратегическом плане развития АО «КазУТБ», осуществляется финансирование основных видов этих работ. Администрация АО «КазУТБ» понимает важность рассматриваемых вопросов и периодически докладывает проблемы управления в этой отрасли Ученому совету АО «КазУТБ». Итоги работы ежегодно докладываются персоналу АО «КазУТБ».	7 8
5	Система управления всеми элементами инфраструктуры осуществляет свою деятельность планомерно, результативно. Функционирует комплекс	9 10

	подразделений, квалификация персонала которого постоянно повышается. Имеется документированное описание процедур управления по каждому элементу инфраструктуры. Используются методы анализа и прогнозирования результатов управления. Оценивается ожидаемая экономическая эффективность предполагаемых управляющих воздействий. Осуществляется мониторинг состояния среды и объектов управления, по итогам которого производится коррекция планов действий. Стратегия развития АО «КазУТБ» и планы ее реализации предусматривают достижение тактических и стратегических целей управления этими видами ресурсов. Оценка результативности управления производится по комплексу показателей. Деятельность по управлению производится комплексно, финансирование этих работ является вполне достаточным. Деятельность строится на принципах открытости, прозрачности, гласности и контролируемости. Система управления постоянно находится в зоне внимания администрации АО «КазУТБ», проблемы ее совершенствования рассматриваются Ученым советом АО «КазУТБ», который дает оценку состояния этих ресурсов, и разрабатывает рекомендации по изменению задач управления. Итоги работы постоянно обсуждаются с персоналом АО «КазУТБ».	

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Существует ли в АО «КазУТБ» система управления инфраструктурой?
- Документированы ли процедуры управления по основным элементам инфраструктуры?
- Отражены ли вопросы управления инфраструктурой в стратегическом плане?
- Разработан ли комплекс показателей для оценки результативности управления?
- Ведется ли мониторинг состояния основных показателей среды и объектов управления?
- Достаточно ли финансирование управления инфраструктурой?
- Рассматриваются ли проблемы управления инфраструктурой на Ученом Совете АО «КазУТБ»?
- Проводятся ли корректирующие действия по управлению инфраструктурой?
- Обсуждаются ли итоги работы с персоналом АО «КазУТБ»?

5.3.4	**Управление закупками**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Закупки в АО «КазУТБ» ведутся в основном не централизовано. Выбор поставщиков материальных ресурсов осуществляется отдельными подразделениями вуза по критериям цены и срокам поставки. Учет поставщиков и оценка качества поставляемой продукции не ведется.	1 2
2	Закупки в АО «КазУТБ» ведутся в основном не централизовано. Выбор поставщиков материальных ресурсов осуществляется в соответствии с кратковременной политикой АО «КазУТБ» и с учётом предыдущего опыта сотрудничества. Поставляемые материальные ресурсы проверяются на соответствие их качества определенным заранее требованиям поставки.	3 4
3	В АО «КазУТБ» разрабатывается единая система закупок материальных ресурсов. Разрабатывается документированная процедура,	5 6

	регламентирующая процесс закупок. Создано подразделение, ответственное за закупки. Проводится анализ и учет поставщиков по критериям качества, надежности, цены, времени поставки и др. Отдельные поставки осуществляются на условиях тендера. Проводится анализ возникающих несоответствий, и предпринимаются корректирующие действия.	
4	В АО «КазУТБ» разработана и внедряется единая система закупок, регламентируемая разработанной документированной процедурой. Проводится анализ и учет поставщиков по критериям качества, надежности, цены, времени поставки и др. Многие поставки осуществляются на условиях тендера. Управление закупками улучшается путём обмена информацией с вузами-партнерами. Периодически анализируется эффективность системы закупок, предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия.	7 8
5	В АО «КазУТБ» действует единая система закупок, регламентируемая документированной процедурой. Проводится анализ и учет поставщиков по критериям качества, надежности, цены, времени поставки и др. АО «КазУТБ» сотрудничает с поставщиками, которые гарантируют качество своих товаров или услуг. Многие поставки осуществляются на условиях тендера. Управление закупками улучшается путём обмена информацией с ведущими вузами. Система закупок непрерывно анализируется и совершенствуется.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Действует ли в вузе единая система закупок?
- Имеется ли документированная процедура по закупкам?
- Существует ли подразделение, ответственное за закупки?
- Разработаны критерии отбора поставщиков?
- Использует ли вуз тендер для организации закупок?
- Какие инструменты использует вуз для обеспечения и контроля качества закупок?
- Используется ли обмен информацией по закупкам с вузами-партнерами?
- Анализируется и совершенствуется ли система закупок?
- Анализируется ли эффективность системы закупок?
- Предпринимаются ли в вузе корректирующие и предупреждающие действия по результатам анализа?

5.3.5	**Социальная поддержка студентов и сотрудников вуза**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Мероприятия по развитию социальной поддержки студентов и сотрудников в АО «КазУТБ» не планируются. Профкомами АО «КазУТБ» осуществляются отдельные мероприятия по социальной поддержке студентов и сотрудников. Уровень социальной поддержки минимально допустимый.	1 2
2	Отдельные мероприятия по развитию социальной поддержки студентов и сотрудников включаются в планы работы АО «КазУТБ» и его подразделений. В бюджете АО «КазУТБ» ежегодно предусматриваются средства на материальную и социальную поддержку студентов и	3 4

	сотрудников. Показатели и достаточность уровня социальной поддержки не оценивается и не анализируется.	
3	В АО «КазУТБ» разрабатывается система социальной поддержки студентов и сотрудников. Основные принципы и положения этой системы документированы. Создается служба социальной поддержки студентов и сотрудников. Определены показатели уровня социальной поддержки студентов и сотрудников. Результаты работы периодически анализируются и принимаются необходимые корректирующие действия.	5 6
4	В АО «КазУТБ» разработана и внедрена система социальной поддержки студентов и сотрудников. Основные принципы и положения этой системы документированы и доступны заинтересованным сторонам. Создана служба социальной поддержки, которая координирует работы в этой области. Определены показатели уровня социальной поддержки студентов и сотрудников. Система поддержки регулярно анализируется и сравнивается с опытом работы конкурирующих вузов.	7 8
5	В АО «КазУТБ» существует система социальной поддержки студентов и сотрудников. Основные принципы и положения этой системы документированы и доступны заинтересованным сторонам, включая общество в целом. Созданная служба социальной поддержки, которая координирует работы в этой области. Определены показатели уровня социальной поддержки студентов и сотрудников. Система социальной поддержки регулярно анализируется, сравнивается с опытом работы ведущих вузов и постоянно совершенствуется.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Внедрена ли в АО «КазУТБ» система социальной поддержки студентов и сотрудников вуза?
- Документированы ли основные принципы и положения этой системы?
- Существует ли в в АО «КазУТБ» служба социальной поддержки студентов и сотрудников вуза?
- Определены ли показатели уровня социальной поддержки студентов и сотрудников?
- Отражаются ли в планах работы вуза мероприятия по развитию социальной поддержки студентов?
- Доступна ли информация о мерах по социальной поддержке всем заинтересованным сторонам?
- Определены ли показатели уровня социальной поддержки?
- Анализируется и сравнивается ли система социальной поддержки с опытом ведущих и конкурирующих вузов?

8.5 Методика оценки критерия «Удовлетворенность потребителей»

8.5.1 Подкритерий «Удовлетворенность студентов и выпускников»

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства» составляющих подкритерия «Удовлетворенность студентов и выпускников»

Критерия 6 «Удовлетворенность потребителей».

6.1.1	**Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности студентов и выпускников**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Оценка удовлетворенности студентов и выпускников осуществляется эпизодически. Имеются некоторые данные об удовлетворенности данной группы потребителей. Специальной систематической работы не проводится.	1 2
2	Организовано подразделение, ответственное за поддержание постоянных отношений со студентами и выпускниками и за сбор информации об их удовлетворенности. Определены показатели степени удовлетворенности данной группы потребителей. Разрабатывается методология оценки удовлетворенности студентов и выпускников, включая процедуры сбора и анализа информации и формы анкет. Выборочно проводится сбор информации, например, путем проведения анкетирования или опросов.	3 4
3	Разработана методология оценки удовлетворенности студентов и выпускников. Установлены измеряемые цели по степени удовлетворенности данной группы потребителей. Процедуры сбора и анализа информации документированы. Существует процесс регулярного сбора и анализа информации, отражающей динамику удовлетворенности студентов и выпускников, например, путем проведения анкетирования или опросов, семинаров, личных встреч руководства со студентами и выпускниками.	5 6
4	Измеряемые цели по степени удовлетворенности студентов и выпускников оцениваются и пересматриваются. Систематически сравнивается степень удовлетворенности данной группы потребителей с поставленными целями, с данными аналогичных вузов и документируются. Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности студентов и выпускников постоянно корректируются, совершенствуются и сравниваются с подходами, применяемыми в других вузах.	7 8
5	Методология сбора и анализа информации об удовлетворенности студентов и выпускников непрерывно совершенствуется, оценивается ее эффективность. Конкретные цели и текущая информация, относящиеся к степени удовлетворенности данной группы потребителей, доводятся и разъясняются всем сотрудникам вуза. Процесс сбора и анализа информации об удовлетворенности студентов и выпускников автоматизируется на основе использования современных информационно-коммуникационных технологий и сравнивается с опытом ведущих вузов в стране и за рубежом.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеется ли в АО «КазУТБ» документированная процедура по оценке удовлетворенности студентов и выпускников?
- Организовано ли подразделение, ответственное за поддержание постоянных отношений со студентами и выпускниками и за сбор информации об их удовлетворенности?
- Определены ли показатели степени удовлетворенности студентов и

выпускников?

- Разработана ли методология оценки удовлетворенности студентов и выпускников?
- Как часто проводится оценка удовлетворенности студентов и выпускников АО «КазУТБ»?
- Проводится ли анализ степени удовлетворенности студентов и выпускников вуза?
- Существует ли процесс регулярного сбора и анализа информации, отражающей динамику удовлетворенности студентов и выпускников?
- Используются ли современные ИКТ для автоматизации сбора и анализа информации?
- Сравниваются ли степени оценки и механизм сбора и анализа информации об удовлетворенности с подходами, применяемыми в других вузах страны?
- Сравниваются ли степени оценки и механизм сбора и анализа информации об удовлетворенности с опытом ведущих вузов в стране и за рубежом?
- Совершенствуется ли методология сбора и анализа информации об удовлетворенности студентов и выпускников?
- Доводится ли информация об удовлетворенности до преподавателей и сотрудников АО «КазУТБ»?

6.1.2	**Уровень удовлетворенности студентов и выпускников**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Имеются некоторые свидетельства об удовлетворенности студентов и выпускников. Объективной информации об удовлетворенности данной группы потребителей нет.	1 2
2	Имеются некоторые данные об удовлетворенности студентов и выпускников. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности данной группы потребителей некоторыми аспектами деятельности АО «КазУТБ». Отсутствуют данные о тенденции удовлетворенности студентов и выпускников.	3 4
3	Наблюдается положительная тенденция в удовлетворенности студентов и выпускников только некоторыми аспектами деятельности вуза за определенный промежуток времени. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности данной группы потребителей как минимум половиной аспектов деятельности АО «КазУТБ». Некоторые поставленные измеряемые цели по степени удовлетворенности студентов и выпускников достигнуты.	5 6
4	Наблюдается положительная тенденция в удовлетворенности студентов и выпускников основными аспектами деятельности АО «КазУТБ» за определенный промежуток времени. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности данной группы потребителей большинством аспектов по основным направлениям деятельности АО «КазУТБ» (образовательной, научной, социальной деятельности). Достигнуто 50% намеченных целей по степени удовлетворенности студентов и выпускников.	7 8
5	Наблюдается положительная тенденция в удовлетворенности студентов и	9

	выпускников всеми аспектами деятельности вуза за продолжительный период времени. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности данной группы потребителей всеми аспектами деятельности вуза. Все поставленные измеряемые цели по степени удовлетворенности студентов и выпускников достигнуты.	10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Какова степень удовлетворенности студентов и выпускников по различным аспектам деятельности АО «КазУТБ»?
- Достигает ли АО «КазУТБ» поставленных целей по степени удовлетворенности студентов и выпускников?
- Как изменяется степень удовлетворенности студентов и выпускников деятельности за определенный промежуток времени?
- Какая доля намеченных целей по степени удовлетворенности студентов и выпускников достигнута?

8.5.2 Подкритерий «Удовлетворенность работодателей»

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства» составляющих подкритерия «Удовлетворенность работодателей»

Критерия 6 «Удовлетворенность потребителей».

6.2.1	**Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности работодателей**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Оценка удовлетворенности работодателей осуществляется эпизодически. Имеются некоторые данные об удовлетворенности данной группы потребителей. Специальной систематической работы не проводится.	1 2
2	Организовано подразделение, ответственное за поддержание постоянных отношений с работодателями и за сбор информации об их удовлетворенности. Определены показатели степени удовлетворенности данной группы потребителей. Разрабатывается методология оценки удовлетворенности работодателей, включая процедуры сбора и анализа информации и формы анкет. Выборочно проводится сбор информации, например, путем проведения анкетирования или опросов.	3 4
3	Разработана методология оценки удовлетворенности работодателей. Установлены измеряемые цели по степени удовлетворенности данной группы потребителей. Процедуры сбора и анализа информации документированы. Существует процесс регулярного сбора и анализа информации, отражающей динамику удовлетворенности работодателей, например, путем проведения анкетирования или опросов, семинаров, личных встреч руководства с работодателями.	5 6
4	Измеряемые цели по степени удовлетворенности работодателей оцениваются и пересматриваются. Систематически сравнивается степень удовлетворенности данной группы потребителей с поставленными целями, с данными аналогичных вузов и документируются. Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности работодателей постоянно корректируются, совершенствуются и сравниваются с подходами, применяемыми в других вузах.	7 8

5	Методология сбора и анализа информации об удовлетворенности работодателей непрерывно совершенствуется, оценивается ее эффективность. Конкретные цели и текущая информация, относящиеся к степени удовлетворенности данной группы потребителей, доводятся и разъясняются всем сотрудникам АО «КазУТБ». Процесс сбора и анализа информации об удовлетворенности работодателей автоматизируется на основе использования современных информационно-коммуникационных технологий и сравнивается с опытом ведущих вузов в стране и за рубежом.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеется ли в АО «КазУТБ» документированная процедура по оценке удовлетворенности работодателей?
- Организовано ли подразделение, ответственное за поддержание постоянных отношений с работодателей и за сбор информации об их удовлетворенности?
- Определены ли показатели степени удовлетворенности работодателей?
- Разработана ли методология оценки удовлетворенности работодателей?
- Как часто проводится оценка удовлетворенности работодателей?
- Проводится ли анализ степени удовлетворенности работодателей?
- Существует ли процесс регулярного сбора и анализа информации, отражающей динамику удовлетворенности работодателей?
- Используются ли современные ИКТ для автоматизации сбора и анализа информации?
- Сравниваются ли степени оценки и механизм сбора и анализа информации об удовлетворенности с подходами, применяемыми в других вузах страны?
- Сравниваются ли степени оценки и механизм сбора и анализа информации об удовлетворенности с опытом ведущих вузов в стране и за рубежом?
- Доводится ли информация об удовлетворенности до преподавателей и сотрудников АО «КазУТБ»?

6.2.2	**Уровень удовлетворенности работодателей**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Имеются некоторые свидетельства об удовлетворенности работодателей. Объективной информации об удовлетворенности данной группы потребителей нет.	1 2
2	Имеются некоторые данные об удовлетворенности работодателей. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности данной группы потребителей некоторыми аспектами деятельности АО «КазУТБ». Отсутствуют данные о тенденции удовлетворенности работодателей.	3 4
3	Наблюдается положительная тенденция в удовлетворенности работодателей только некоторыми аспектами деятельности АО «КазУТБ» за определенный промежуток времени. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности данной группы потребителей как минимум половиной аспектов деятельности АО «КазУТБ». Некоторые поставленные измеряемые цели по степени удовлетворенности работодателей достигнуты.	5 6

4	Наблюдается положительная тенденция в удовлетворенности работодателей основными аспектами деятельности АО «КазУТБ» за определенный промежуток времени. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности данной группы потребителей большинством аспектов по основным направлениям деятельности вуза (образовательной, научной, социальной деятельности). Достигнуто 50% намеченных целей по степени удовлетворенности работодателей.	7 8
5	Наблюдается положительная тенденция в удовлетворенности работодателей всеми аспектами деятельности вуза за продолжительный период времени. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности данной группы потребителей всеми аспектами деятельности АО «КазУТБ». Все поставленные измеряемые цели по степени удовлетворенности работодателей достигнуты.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Какова степень удовлетворенности работодателей по различным аспектам деятельности АО «КазУТБ»?
- Достигает ли вуз поставленных целей по степени удовлетворенности работодателей?
- Как изменяется степень удовлетворенности работодателей деятельности за определенный промежуток времени?
- Какая доля намеченных целей по степени удовлетворенности работодателей достигнута?

8.6 Методика оценки критерия «Удовлетворенность персонала»

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства»

Критерия 7 «Удовлетворенность персонала».

7.1	**Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Оценка удовлетворенности персонала осуществляется эпизодически. Имеются некоторые данные об их удовлетворенности. Специальной систематической работы не проводится.	1 2
2	Организовано подразделение, ответственное за поддержание постоянных отношений с персоналом и за сбор информации об их удовлетворенности. Определены показатели степени удовлетворенности персонала. Разрабатывается методология оценки удовлетворенности персонала, включая процедуры сбора и анализа информации и формы анкет. Выборочно проводится сбор информации, например, путем проведения анкетирования или опросов.	3 4
3	Разработана методология оценки удовлетворенности персонала. Установлены измеряемые цели по степени их удовлетворенности. Процедуры сбора и анализа информации документированы. Существует процесс регулярного сбора и анализа информации, отражающей динамику удовлетворенности персонала, например, путем проведения анкетирования или опросов, семинаров, личных встреч руководства с персоналом.	5 6
4	Измеряемые цели по степени удовлетворенности персонала оцениваются	7

	и пересматриваются. Систематически сравнивается степень удовлетворенности персонала с поставленными целями, с данными аналогичных вузов и документируются. Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала постоянно корректируются, совершенствуются и сравниваются с подходами, применяемыми в других вузах.	8
5	Методология сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала непрерывно совершенствуется, оценивается ее эффективность. Конкретные цели и текущая информация, относящиеся к степени удовлетворенности персонала, доводятся и разъясняются всем сотрудникам АО «КазУТБ». Процесс сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала автоматизируется на основе использования современных информационно-коммуникационных технологий и сравнивается с опытом ведущих вузов в стране и за рубежом.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Имеется ли в АО «КазУТБ» документированная процедура по оценке удовлетворенности персонала?
- Организовано ли подразделение, ответственное за сбор информации об их удовлетворенности персонала?
- Определены ли показатели степени удовлетворенности персонала?
- Разработана ли методология оценки удовлетворенности персонала?
- Как часто проводится оценка удовлетворенности работодателей?
- Проводится ли анализ степени удовлетворенности работодателей?
- Существует ли процесс регулярного сбора и анализа информации, отражающей динамику удовлетворенности персонала?
- Используются ли современные ИКТ для автоматизации сбора и анализа информации?
- Сравниваются ли степени оценки и механизм сбора и анализа информации об удовлетворенности с подходами, применяемыми в других вузах страны?
- Сравниваются ли степени оценки и механизм сбора и анализа информации об удовлетворенности с опытом ведущих вузов в стране и за рубежом?
- Доводятся ли конкретные цели и текущая информация, относящиеся к степени удовлетворенности персонала, всем сотрудникам АО «КазУТБ.»

7.2	**Уровень удовлетворенности персонала**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Имеются некоторые свидетельства об удовлетворенности персонала. Объективной информации об их удовлетворенности нет.	1 2
2	Имеются некоторые данные об удовлетворенности персонала. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности персонала некоторыми аспектами деятельности АО «КазУТБ». Отсутствуют данные о тенденции удовлетворенности персонала.	3 4

3	Наблюдается положительная тенденция в удовлетворенности персонала только некоторыми аспектами деятельности вуза за определенный промежуток времени. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности персонала как минимум половиной аспектов деятельности АО «КазУТБ». Некоторые поставленные измеряемые цели по степени удовлетворенности персонала достигнуты.	5 6
4	Наблюдается положительная тенденция в удовлетворенности персонала основными аспектами деятельности вуза за определенный промежуток времени. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности персонала большинством аспектов по основным направлениям деятельности ОУ (образовательной, научной, социальной деятельности). Достигнуто 50% намеченных целей по степени удовлетворенности персонала.	7 8
5	Наблюдается положительная тенденция в удовлетворенности персонала всеми аспектами деятельности вуза за продолжительный период времени. Имеющиеся данные свидетельствуют о реальной удовлетворенности персонала всеми аспектами деятельности АО «КазУТБ». Все поставленные измеряемые цели по степени удовлетворенности персонала достигнуты.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Какова степень удовлетворенности персонала по различным аспектам деятельности АО «КазУТБ»?
- Достигает ли АО «КазУТБ» поставленных целей по степени удовлетворенности персонала?
- Как изменяется степень удовлетворенности персонала деятельности за определенный промежуток времени?
- Какая доля намеченных целей по степени удовлетворенности персонала достигнута?
- Какие имеются свидетельства об удовлетворенности персонала?

8.7 Методика оценки критерия «Влияние АО «КазУТБ» на общество»

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства»

Критерия 8 «Влияние вуза на общество»

8.1	**Механизмы сбора информации о влиянии вуза на общество**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Организован сбор данных и свидетельств о восприятии АО «КазУТБ» обществом (участие в социальных мероприятиях, организация конференций, публикации о вузе в СМИ, влияние на развитие кадрового потенциала региона, взаимодействие с местной и государственной властью, дополнительные социальные услуги вуза населению и др.), которые определяют степень влияния АО «КазУТБ» на общество. Получаемая информация в основном принимается к сведению, специальный ее анализ не производится.	1 2

2	Осознана важность дополнительных социальных функций АО «КазУТБ», как образовательно-воспитательной единицы общества. Назначены должностные лица или организовано специальное подразделение (например, отдел по связям с общественностью) ответственные за поддержание постоянных отношений с обществом и за сбор информации о влиянии АО «КазУТБ» на общество. Определена совокупность показателей, определяющих влияние вуза на общество, методы их измерения и анализа. Выборочно проводится сбор информации, например, путем проведения анкетирования или опросов заинтересованных сторон.	3 4
3	Регулярно проводится сбор и анализ информации, определяющей показатели влияния АО «КазУТБ» на общество, например, путем проведения анкетирования или опросов заинтересованных сторон. Процедуры сбора и анализа информации документированы. Анализируются и документируются основные тенденции, вырабатываются соответствующие рекомендации для руководства. Установлены целевые значения измеряемых показателей, определяющих влияние АО «КазУТБ» на общество, на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективы.	5 6
4	Систематически проводится сбор и анализ информации, определяющей показатели влияния АО «КазУТБ» на общество и сравнение достигнутых результатов с поставленными целями и результатами аналогичных вузов. По результатам анализа предпринимаются корректирующие и предупреждающие действия. Целевые значения измеряемых показателей, определяющих влияние АО «КазУТБ» на общество, периодически пересматриваются в соответствии с достигнутыми результатами. Механизмы сбора и анализа информации о влиянии АО «КазУТБ» на общество периодически анализируются и совершенствуются с применением современных информационно-коммуникационных технологий.	7 8
5	Критерий влияния АО «КазУТБ» на общество рассматривается как один из важнейших критериев оценки его деятельности в соответствии с установленной миссией АО «КазУТБ» и отражается в плане стратегического развития АО «КазУТБ» в виде целевых значений измеряемых показателей влияния вуза на общество. Систематически проводится сбор и анализ информации относительно выделенных показателей влияния АО «КазУТБ» на общество и сравнение достигнутых результатов с поставленными целями и результатами ведущих вузов в стране и за рубежом. Целевые значения измеряемых показателей, определяющих влияние АО «КазУТБ» на общество, периодически пересматриваются. Механизмы сбора и анализа информации о влиянии АО «КазУТБ» на общество периодически анализируются и совершенствуются.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Проводится ли сбор и анализ информации, определяющей показатели влияния вуза на общество?
- Документированы ли процедуры сбора и анализа информации, определяющей показатели влияния АО «КазУТБ» на общество?
- Установлены ли целевые значения измеряемых показателей, определяющих

влияние вуза на общество?

- Существует ли практика измерения и анализа достижения целевых показателей?
- Созданы ли в АО «КазУТБ» специальные подразделения для поддержания связей с общественностью?
- Применяются ли информационно-коммуникационные технологии для сбора и анализа информации?
- Сравниваются ли достигнутые результаты с поставленными целями и результатами ведущих вузов в стране и за рубежом?
- Анализируются и совершенствуются ли с применением современных информационно-коммуникационных технологий механизмы сбора и анализа информации о влиянии вуза на общество?

8.2	**Уровень восприятия АО «КазУТБ» обществом**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Данные отсутствуют или имеются отдельные свидетельства о положительном восприятии АО «КазУТБ» обществом (участие в социальных мероприятиях, организация конференций, публикации о вузе в СМИ, влияние на развитие кадрового потенциала региона, взаимодействие с местной и государственной властью, дополнительные социальные услуги вуза населению и др.).	1 2
2	Имеются систематизированные свидетельства о положительном восприятии АО «КазУТБ» обществом. Имеются результаты выборочного анкетирования или опросов заинтересованных сторон относительно влияния вуза на общество в рамках определенной совокупности показателей. Часть показателей свидетельствуют о положительной оценке восприятия вуза обществом и значимости АО «КазУТБ» как образовательно-воспитательной единицы общества на местном, региональном или национальном уровнях, в зависимости от миссии, определенной вузом.	3 4
3	Имеются результаты регулярного сбора и анализа информации по показателям, определяющим влияние АО «КазУТБ» на общество. По большинству показателей имеются положительные тенденции за определенный промежуток времени. Установлены целевые значения измеряемых показателей, определяющих влияние АО «КазУТБ» на общество на краткосрочную, среднесрочную и долгосрочную перспективы. В целом имеющиеся результаты свидетельствуют о положительной тенденции восприятия вуза обществом и значимости АО «КазУТБ» как образовательно-воспитательной единицы общества на местном, региональном или национальном уровнях.	5 6
4	Имеются результаты регулярного сбора и анализа информации, относительно показателей влияния АО «КазУТБ» на общество и сравнение достигнутых результатов с поставленными целями и результатами аналогичных вузов. Имеющиеся результаты свидетельствуют о том, что АО «КазУТБ» достиг достаточно высоких результатов с точки зрения влияния на общество в целом и рассматривается обществом как одна из основополагающих структур,	7 8

	определяющих развития данного города, региона, республики или страны в целом. Имеются свидетельства, подтверждающие значимость АО «КазУТБ» для общества.	
5	Большинство поставленных целей относительно влияния АО «КазУТБ» на общество достигнуты. Полученные результаты сравниваются с результатами ведущих вузов в стране и за рубежом. Имеющиеся результаты свидетельствуют о том, что АО «КазУТБ» достиг достаточно высоких результатов относительно влияния на общество в целом и рассматривается обществом как одна из основополагающих структур, определяющих развитие данного города, региона, республики или страны в целом в соответствии с установленной миссией АО «КазУТБ». Имеются свидетельства, подтверждающие значимость вуза для общества в стране и за рубежом.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Какова роль АО «КазУТБ» на местном, региональном и национальном уровнях?
- Каков общий вклад АО «КазУТБ» в профессиональное образование и местную образовательную среду?
- Как это способствует развитию местного профессионального сообщества?
- В каких направлениях действует АО «КазУТБ» в качестве местного форума для дебатов и распространении знаний?
- Каково было влияние политики внешних отношений на деятельность АО «КазУТБ» в прошлом?
- Каков вклад АО «КазУТБ» в выполнении миссии?
- Каков вклад преподавателей в деловую среду?
- Какие инициативы в образовании на национальном, региональном \международном уровне были предприняты и\или развиты вузом за последнее время?
- Каков уровень восприятия вуза обществом?
- Где и кем используются результаты оценки влияния АО «КазУТБ» на общество?
-

8.8 Методика оценки критерия «Результаты деятельности АО «КазУТБ»

Ниже в таблицах приведены квалиметрические шкалы «уровней совершенства»

Критерия 9 «Результаты деятельности АО «КазУТБ».

9.1	**Механизмы сбора и анализа информации о результатах деятельности вуза**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Используется совокупность показателей деятельности АО «КазУТБ», устанавливаемая в основном требованиями вышестоящих и контролирующих органов. Процедура сбора первичной информации о деятельности АО «КазУТБ» по подразделениям относительно выбранных показателей и ее периодичность не регламентированы.	1 2
2	Разрабатывается расширенная система показателей, включающая показатели, характеризующие результаты деятельности АО «КазУТБ» по основным процессам. Регламентированы процедура сбора информации по отдельным направлениям деятельности АО «КазУТБ» относительно выбранных показателей и ее периодичность.	3 4

3	Разработана расширенная система показателей деятельности АО «КазУТБ». Регламентирована процедура сбора информации по большинству основных направлений деятельности АО «КазУТБ» и ее периодичность. Проводится анализ тенденций и сравнение результатов по выбранным показателям с поставленными целями.	5 6
4	Функционирует и постоянно совершенствуется система показателей деятельности АО «КазУТБ». Регламентирован сбор информации и его периодичность по всем основным направлениям деятельности АО «КазУТБ». Проводится анализ тенденций и сравнение результатов по выбранным показателям с поставленными целями, установленными стратегическим планом развития вуза, и с результатами аналогичных вузов. Механизмы сбора информации по отдельным направлениям деятельности вуза автоматизированы на основе информационно-коммуникационных технологий.	7 8
5	Функционирует и непрерывно совершенствующаяся автоматизированная система сбора и анализа результатов деятельности АО «КазУТБ» на базе информационно-коммуникационных технологий. Результаты анализа сравниваются с поставленными целями и результатами ведущих вузов страны и за рубежом. Проводится анализ и оценка взаимосвязи полученных результатов с применяемыми подходами в совершенствовании деятельности АО «КазУТБ».	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Разработана ли система расширенных показателей деятельности АО «КазУТБ»?
- Какие показатели использует АО «КазУТБ» для оценки результатов деятельности?
- Регламентирована ли процедура сбора информации по большинству основных направлений деятельности АО «КазУТБ» и ее периодичность?
- Автоматизирован ли процесс сбора и анализа о результатах деятельности АО «КазУТБ»?
- Проводится ли анализ тенденций и сравнение результатов по выбранным показателям с поставленными целями, установленными стратегическим планом развития АО «КазУТБ»?
- Проводится ли анализ тенденций и сравнение результатов по выбранным показателям с результатами аналогичных вузов?
- Как используются результаты анализа для совершенствования работы АО «КазУТБ»?
- Кем осуществляется сбор информации о результатах деятельности АО «КазУТБ»?
- Кем анализируются показатели деятельности АО «КазУТБ»?

9.2	**Финансовые результаты деятельности вуза**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	
1	Экономические показатели деятельности АО «КазУТБ», планируемые в бюджете, достигаются. Положительной динамики в бюджете АО «КазУТБ» не наблюдается.	1 2

2	Наблюдается увеличение объемов консолидированного бюджета АО «КазУТБ», опережающее уровень инфляции. Увеличение бюджета связано, в первую очередь, с увеличением государственного финансирования. Целевые значения экономических показателей стратегического плана развития не пересматриваются.	3 4
3	Существует краткосрочная положительная тенденция в бюджете АО «КазУТБ», на основании которой осуществляется пересмотр целевых значений экономических показателей стратегического плана развития. Наблюдается рост внебюджетной составляющей, связанный с расширением образовательной и научно-исследовательской деятельности.	5 6
4	Существует среднесрочная положительная тенденция в бюджете АО «КазУТБ» в течение трех лет. Целевые значения большинства экономических показателей стратегического плана развития достигаются и не уступают показателям аналогичных вузов. Наблюдается значительный рост внебюджетной составляющей, связанный с расширением международной, образовательной и научно-исследовательской деятельности АО «КазУТБ».	7 8
5	В АО «КазУТБ» длительное время наблюдается стабильный рост объемов консолидированного бюджета. Сбалансированный бюджет позволяет обеспечивать непрерывное совершенствование образовательного процесса, стабильное развитие инфраструктуры, информационно-методического и материально-технического обеспечения, а также повышение уровня материального обеспечения и улучшение социальных условий персонала и студентов. Достигнутые целевые значения экономических показателей соизмеримы с показателями ведущих вузов страны.	9 10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Какова динамика бюджета АО «КазУТБ», внебюджетной составляющей, объемов консолидированного бюджета?
- Обеспечивает ли бюджет АО «КазУТБ» непрерывное совершенствование образовательного процесса, стабильное развитие инфраструктуры, информационно-методического и материально-технического обеспечения?
- Достигаются ли планируемые экономические показатели деятельности АО «КазУТБ»?
- На каком уровне рассматриваются статьи в сметы по улучшению деятельности АО «КазУТБ»?
- На каком уровне разрабатывается программу по улучшению финансовой деятельности АО «КазУТБ»?
- На какой срок разрабатывается долгосрочный план по улучшению деятельности?
- В каких статьях заложен финансовый бюджет по улучшению деятельности АО «КазУТБ»?
- Как осуществляется анализ экономических показателей АО «КазУТБ»?

9.3	**Другие нефинансовые результаты деятельности вуза**	**Шкала оценки**
№ уровня	**Описание уровней совершенства составляющих модели**	

1	Большинство базовых показателей деятельности АО «КазУТБ», установленных вышестоящими и контролирующими организациями, достигаются. Положительной динамики не наблюдается.	1
		2
2	Ряд нефинансовых показателей расширенного перечня, устанавливаемого в соответствии со стратегическим планом развития вуза, достигают своих целевых значений. Состав нефинансовых показателей и их целевые значения не пересматриваются. Значения базовых показателей, входящие в расширенный перечень, достигают планируемых значений.	3
		4
3	Существует стабильная положительная тенденция по большинству нефинансовых показателей. Большинство нефинансовых показателей достигают своих целевых значений, установленных в соответствии со стратегическим планом развития. Принимаются решения по пересмотру целевых значений таких показателей.	5
		6
4	Существует стабильная положительная тенденция по большинству нефинансовых показателей за определенный промежуток времени (3 года). Все нефинансовые показатели работы вуза достигают своих целевых значений, установленных в соответствии со стратегическим планом развития, и не уступают соответствующим показателям аналогичных вузов.	7
		8
5	Существует стабильная положительная тенденция по всем нефинансовым показателей в течение длительного времени. Все нефинансовые показатели работы вуза достигают своих целевых значений, установленных в соответствии со стратегическим планом развития, и не уступают соответствующим показателям ведущих вузов страны. АО «КазУТБ» имеет общественно-профессиональную и международную аккредитацию по ряду образовательных программ.	9
		10

Вопросы, позволяющие определить уровень совершенства по данному критерию:

- Существует ли стабильная положительная тенденция по большинству нефинансовых показателей АО «КазУТБ»?
- Каково соотношение нефинансовых показателей АО «КазУТБ» с показателями других вузов?
- Достигают ли своих целевых значений нефинансовые показатели работы АО «КазУТБ» в соответствии со стратегическим планом развития?
- Производится ли анализ и пересмотр целевых значений нефинансовых показателей?
- По каким статьям закладывается бюджет по расходу нефинансовой деятельности в АО «КазУТБ»?
- Имеет ли вуз общественно-профессиональную и международную аккредитацию по ряду образовательных программ?

8.9 Методика расчета значений «уровней совершенства» критериев модели

После формирования итоговых форм самооценки значения «уровней совершенства» критериев Модели рассчитываются с учетом весовых коэффициентов подкритериев и составляющих, рекомендуемые значения которых представлены в таблицах весовых коэффициентов.

В таблице 9 представлены весовые коэффициенты (в процентах) для расчета подкритериев и критериев модели по составляющим. При этом в таблице приводятся формулы расчета соответствующего подкритерия или критерия модели. В формулах приняты следующие обозначения:

Ki - значение критерия;
Пj - значение подкритерия;
Ck - значение составляющей подкритерия.

Таблица 9. Весовые коэффициенты (в процентах) для расчета подкритериев и критериев модели по составляющим

Критерий 1. Лидирующая роль руководства		
№ п/п	Наименование подкритериев	Вес в %
1.1	Личное участие руководства АО «КазУТБ» в формировании и развитии миссии, видения, основных ценностей, политики, основных целей и задач в области качества	25
1.2	Личное участие руководства в обеспечении разработки, внедрения и постоянного совершенствования системы качества АО «КазУТБ»	25
1.3	Личное участие руководства АО «КазУТБ» в работе с внешними заинтересованными сторонами (потребителями, поставщиками, партнерами, представителями общественности и др.)	25
1.4	Личное участие руководства АО «КазУТБ» в обеспечении обратной связи с персоналом для улучшения своей деятельности	25
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: K1 = 0,25 х (П11 + П12 + П13 + П14)		
Критерий 2. Политика и стратегия		
№ п/п	Наименование подкритериев	Вес в %
2.1	Разработка и совершенствование политики и стратегии и степень участия в этих процессах заинтересованных сторон (студентов, персонала, потребителей, поставщиков, партнеров, представителей общественности и др.)	25
2.2	Механизмы сбора и анализа разносторонней информации о результативности и эффективности функционирования АО «КазУТБ» при формировании его политики и стратегии	25
2.3	Механизмы проекции внедрения политики и стратегии на все уровни управления, структурные подразделения и ключевые процессы АО «КазУТБ»	25
2.4	Механизмы информирования персонала вуза и студентов о проводимой политике и стратегии	25
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: K2 = 0,25 х (П21 + П22 + П23 + П24)		
Критерий 3. Менеджмент персонала		
№ п/п	Наименование подкритериев	Вес в %
3.1	Кадровая политика и принципы управления развитием персонала	20
3.2	Механизмы определения квалификационных требований к персоналу, его подготовке и повышению квалификации	20
3.3	Механизмы мотивации, вовлечения и поощрения персонала за деятельность по улучшению качества функционирования АО «КазУТБ»	20
3.4	Обеспечение обратной связи и диалога между персоналом, студентами и руководством АО «КазУТБ»	20

3.5	Повышение качества рабочей среды, обеспечение социальной защиты и повышение благосостояния персонала	20
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: К3 = 0,2 х (П31 + П32 + П33 + П34 + П35)		
Критерий 4. Ресурсы и партнеры		
№ п/п	Наименование подкритериев	Вес в %
4.1	Управление финансовыми ресурсами	20
4.2	Управление материальными ресурсами	20
4.3	Управление эффективностью технологий обучения и контроля знаний	20
4.4	Управление информационными ресурсами	20
4.5	Взаимодействие с внешними партнерами (работодателями, школами и лицеями, средними специальными учебными заведениями, другими вузами)	20
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: К4 = 0,2 х (П41 + П42 + П43 + П44 + П45)		
Критерий 5. Менеджмент процессов		
№ п/п	Наименование подкритериев	Вес в %
5.1	Деятельность по разработке, внедрению и улучшению СК АО «КазУТБ»	20
5.2	Основные процессы научно-образовательной деятельности	50
5.3	Вспомогательные процессы АО «КазУТБ»	30
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: К5 = 0,2 х П51 + 0,5 х П52 + 0,3 х П53		
Подкритерий 5.1. Деятельность по разработке, внедрению и улучшению СК вуза		
№ п/п	Наименование видов деятельности	Вес в %
5.1.1	Внедрение процессного подхода	поровну
5.1.2	Управление документацией	
5.1.3	Управление записями	
5.1.4	Планирование и построение организационной структуры системы качества, распределение ответственности и полномочий	
5.1.5	Построение, поддержание и развитие системы измерений и мониторинга процессов АО «КазУТБ»	
5.1.6	Планирование процессов АО «КазУТБ»	
5.1.7	Внутренние аудиты (проверки) и самооценка вуза и его структурных подразделений	
5.1.8	Процессы, связанные с постоянным улучшением, корректирующие и предупреждающие действия	
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: П51 = ΣCi / 8		
Подкритерий 5.2. Основные процессы научно-образовательной деятельности		
№ п/п	Наименование процессов	Вес в %
5.2.1	Маркетинг образовательных услуг	поровну
5.2.2	Проектирование и разработка образовательных программ	
5.2.3	Профессиональная ориентация и довузовская подготовка	

5.2.4	Формирование студенческого контингента	
5.2.5	Реализация основных образовательных программ	
5.2.6	Воспитательный процесс	
5.2.7	Научные-исследования и разработки	
5.2.8	Коммуникации по трудовой деятельности выпускников	
5.2.9	Проектирование и реализация программ дополнительного образования	
5.2.10	Подготовка кадров высшей квалификации (послевузовское образование)	
5.2.11	Международное сотрудничество	
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: П52 = ΣCi /11		
Подкритерий 5.3. Вспомогательные процессы вуза		
№ п/п	Наименование процессов	Вес в %
5.3.1	Управление персоналом	поровну
5.3.2	Информационное обеспечение	
5.3.3	Управление инфраструктурой	
5.3.4	Управление закупками	
5.3.5	Социальная поддержка студентов и сотрудников АО «КазУТБ»	
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: П53 = ΣCi / 5		
Критерий 6. Удовлетворенность потребителей		
№ п/п	Наименование подкритериев	Вес в %
6.1	Удовлетворенность студентов и выпускников	50
6.2	Удовлетворенность работодателей	50
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: К6 = 0,5 х (П61 + П62)		
Подкритерий 6.1. Удовлетворенность студентов и выпускников		
№ п/п	Наименование составляющих	Вес в %
6.1.1	Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности студентов и выпускников	30
6.1.2	Уровень удовлетворенности студентов и выпускников	70
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: П61 = 0,3 х С611 + 0,7 х С612		
Подкритерий 6.2. Удовлетворенность работодателей		
№ п/п	Наименование составляющих	Вес в %
6.2.1	Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности работодателей	30
6.2.2	Уровень удовлетворенности работодателей	70
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: П62 = 0,3 х С621 + 0,7 х С622		
Критерий 7. Удовлетворенность персонала		

№ п/п	Наименование подкритериев	Вес в %
7.1	Механизмы сбора и анализа информации об удовлетворенности персонала	30
7.2	Уровень удовлетворенности персонала	70
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: К7 = 0,3 х П61 + 0,7 х П72		
Критерий 8. Влияние АО «КазУТБ» на общество		
№ п/п	Наименование подкритериев	Вес в %
8.1	Механизмы сбора информации о влиянии АО «КазУТБ» на общество	30
8.2	Уровень восприятия вуза обществом	70
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: К8 = 0,3 х П71 + 0,7 х П82		
Критерий 9. Результаты деятельности вуза		
№ п/п	Наименование подкритериев	Вес в %
9.1	Механизмы сбора и анализа информации о результатах деятельности АО «КазУТБ»	30
9.2	Финансовые результаты деятельности АО «КазУТБ»	35
9.3	Другие нефинансовые результаты деятельности АО «КазУТБ»	35
	Контрольная сумма:	100%
Алгоритм: К9 = 0,3 х П91 + 0,35 х (П92 + П93)		

После расчета критериев Модели, подводятся итоговые результаты оценки деятельности АО «КазУТБ»:

№	Критерий	Баллы	
		Максимум	Оценка
1	Лидирующая роль руководства	100	
2	Политика и стратегия	80	
3	Менеджмент персонала	90	
4	Ресурсы и партнеры	90	
5	Менеджмент процессов	140	
6	Удовлетворенность потребителей	200	
7	Удовлетворенность персонала	90	
8	Влияние вуза на общество	60	
9	Результаты деятельности АО «КазУТБ»	150	
	Итого:	**1000**	**Σ баллов**

Приложение А
(обязательное)

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
Проректор по учебно-методической работе	Идирисов Ж.М.	22.12.2022г.	
Проректор по научной работе и внешним связям	Тултабаев М.Ч.	22.12.2022 г.	
Проректор по воспитательной и социальной работе	Барлыкоа Е.К.	22.12.2022 г.	
Главный бухгалтер	Шағырбай М.А.	22.12.2022	
Руководитель отдела обеспечения качества и аккредитации	Нурбаева М.З.	22.12.2022	
Руководитель юридического отдела	Аяпов М.У.	22.12.2022	
Руководитель учебно-методического отдела	Баядилова Б.М.	22.12.2022г.	
Руководитель отдела управления персоналом	Кабильдина З.З.	22.12.2022г.	

Приложение Б
(обязательное)

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись

Приложение В
(обязательное)

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ изм.	№ извещ.	Номер листов (страниц)				Всего листов	Дата внесения изм-ий	Ф.И.О., осущ-го внесение изм-ий	Подпись вносившего изм-ия
		изм-ны	замен-ных	нов-ых	аннул-ных				

Приложение Г
(обязательное)

ЛИСТ УЧЕТА ПЕРИОДИЧЕСКИХ ПРОВЕРОК

Дата проверки	Ф.И.О. лица, выполнившего проверку	Подпись выполнившего проверку	Формулировка замечаний