

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН  
КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АБАЯ



Утверждаю  
Ректор РГП на ПХВ «Казахский  
национальный педагогический  
университет имени Абая



*С.Ж.Пралиев*  
С.Ж.Пралиев


*сентябрь* 2015г.

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

РК КазНПУ 0001-15

Копия	Код	Издание	Разработано	Согласовано
	РК КазНПУ 0001-15	Первое	Дамитов Б.К. <i>Дамитов</i>	Ермаганбетов М.Е. <i>Ермаганбетов</i>
			Жанбаева Л.А. <i>Жанбаева</i>	

Алматы, 2015

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 2 из 33

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Руководство по качеству излагает Политику РГП на ПХВ «Казахской национальный педагогический университет имени Абая» (далее – Университет) в области качества и описывает систему менеджмента качества, разработанную для реализации этой политики.

1.2. Руководство по качеству разработано с **целями**:

- обеспечения эффективного управления процессами Университета и их постоянного улучшения;
- интеграции, идентификации и установления взаимодействия всех элементов системы менеджмента качества Университета;
- подготовки персонала в области менеджмента качества;
- обеспечения систематизированной документацией аудиты системы качества Университета;
- демонстрации Потребителям, партнерам и органу по сертификации соответствия системы менеджмента качества РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет им. Абая»
- требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008.

1.3. Руководство по качеству определяет:

- область применения системы менеджмента качества;
- обоснование исключений/включений требований раздела 7 ИСО 9001:2008;
- взаимодействие между процессами Университета;
- распределение ответственности по процессам. Распределение ответственности внутри процессов определяется соответствующими внутренними нормативными документами;
- применяемые процедуры системы менеджмента качества посредством ссылок на них.


1.4. Сфера применения настоящего Руководство по качеству:

- аппарат управления Университета;
- подразделения Университета.

1.5. Область распространения системы менеджмента качества по качеству: РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»: Разработка и предоставление образовательных услуг по подготовке кадров с высшим и послевузовским образованием в соответствии лицензией Министерства образования и науки Республики Казахстан.

1.6. Применимость требований международного стандарта ИСО 9001:2008 с учетом специфики деятельности Университета: Исключений из требований раздела 7 международного стандарта ИСО 9001:2008 в Системе менеджмента качества РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» нет.

1.7. Распределение ответственности:

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 3 из 33

- Ректор отвечает за утверждение настоящего документа и назначение ответственных;
- Представитель руководства по качеству отвечает за организацию разработки, переиздание и согласование настоящего документа;
- Отдел оценки и анализа качества образования осуществляет техническую работу по разработке, переизданию и рассылке настоящего документа, а также осуществляет ознакомление персонала Университета с новыми изданиями Руководства по качеству.

1.8. Руководство по качеству является внутренним нормативным документом Университета и не подлежит представлению другим сторонам, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок качества, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Ректора Университета.

#### 1.9. Краткая информация об Университете:


Казахский национальный педагогический университет имени Абая был образован 1 сентября 1928 года.

В 1930 году был преобразован в Казахский государственный педагогический институт (КазПИ), которому в 1935 году присвоено имя великого казахского просветителя Абая. В 1990 году КазПИ имени Абая преобразован в Казахский государственный педагогический университет имени Абая, в 2003 году преобразован в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» МОН РК, имеющее особый статус национального вуза.

Созданный в 1928 году университет является первым и старейшим вузом Казахстана, ведущим и направляющим центром высшего педагогического образования и науки. Развитие КазНПУ имени Абая основывается на концепции классического университетского образования и на признании единства образовательного и научного процессов. Приверженность этим идеалам способствует укреплению высокой академической репутации университета, сохранению научно-педагогических традиций, разработке и внедрению инноваций, интеграции в мировое образовательное пространство.

В Университете обеспечивается современный подход к оптимизации учебного процесса, внедрение кредитной технологии обучения, широкое распространение получили программы подготовки бакалавров, магистров PhD докторантуры, открыт ряд новых специальностей и направлений высшего образования. Активно развивается сотрудничество КазНПУ имени Абая с международными организациями и ведущими университетами мира.

КазНПУ имени Абая является инициатором многих передовых новаций в сфере методического обеспечения высшего педагогического образования, осуществляет координацию, поддержку и развитие научного, научно-методического и творческого потенциала образовательных учреждений РК предоставляя информационные и консультативные услуги.

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 4 из 33

Университет является головным вузом Республики по педагогическим специальностям. На его базе функционируют социально-гуманитарное отделение национальной академии наук РК, региональный Совет ректоров, учебно-методическая секция направления «Образование» Республиканского учебно-методического Совета.

Университет сегодня – это:


- 8 институтов:
  - Сарбонна-Казахстан;
  - Истории и права;
  - Полиязычного образования;
  - Филологии;
  - Педагогики и психологии;
  - Математики, физики и информатики;
  - Искусств, культуры и спорта;
  - Естествознания и географии.
- управления финансово-экономическое; кадрового и документационного обеспечения; регистрации, контроля и оценки; учебное; науки; международного сотрудничества, административно-хозяйственное, включающие в себя соответствующие центры, отделы, службы;
- научные и учебные исследовательские центры;
- научная библиотека – информационно-методический центр, включающий абонемент, 12 читальных залов;
- институт анализа качества образования и стратегии развития;
- 44 кафедр;
- около 1000 преподавателей (из которых около 60% имеют ученые степени и звания);

КазНПУ имени Абая сохраняет свое лидирующее положение в казахстанской высшей школе и является признанным крупным международным центром образования, науки и культуры. Высокое качество образования, достойное место среди 10 лучших университетов республики и 1 место в рейтинге педагогических университетов, позволяет ставить и решать важнейшие задачи по подготовке высококвалифицированных специалистов, способных найти свое место на рынке труда.

В университете реализуется более 130 образовательных программ, в том числе, по 51 специальности высшего профессионального образования и направлениям подготовки бакалавриата, 50 специальностям магистратуры и 28 специальностям PhD докторантуры.

Сегодня в стенах университета обучаются более 10 тысяч студентов, из них на гранте более 3 тыс. студентов, более 600 магистрантов и 70 докторантов PhD. Свои знания студентам передают 11 академиков и член-корреспондентов НАН РК, 40 академиков общественных объединений, 180 докторов наук и профессоров, более 400 кандидатов наук.



	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 5 из 33

В Университете функционирует институты, научно-исследовательские лаборатории. Научно-исследовательская работа имеет фундаментальный и прикладной характер и ведется по следующим направлениям: образование, политология, история, филология, лингвистика, археология, экономика, физика, технология создания новых материалов. Научные темы финансируются Министерством образования и науки РК, Комитетом по языкам МКИ РК, Казахской академией образования, Национальной академией наук, Национальным ядерным центром и др.

КазНПУ имени Абая представляет собой современный многоуровневый образовательный комплекс и является одним из крупнейших учебно-научных центров Республики Казахстан. Педагогическая и научная деятельность университета, а также его передовой уровень образования подтверждены: Государственной лицензией на образовательную деятельность (2003 г.); Государственной аттестацией (2003, 2007, 2010, 2012 г.г.); Институциональной аккредитацией (2010 г.); Сертификатом системы менеджмента качества ISO 9000 (2005, 2010 гг.); включением в международную педагогическую сеть ЮНЕСКО (2006 г.); Премией Президента РК «За достижения в области качества» (2007 г.). Университет прошел международную аккредитацию ASSIN (Германия, Дюссельдорф, 2012 г.).

В октябре 2013 года продлен срок аккредитации ОП по специальностям 5B011000-Физика, 5B011100-Информатика до 2017 года (Агентство ASIIN);

В мае 2014 года Университет прошел Институциональную аккредитацию в НААР сроком на 5 лет (НААР, Независимое агентство аккредитации и рейтингов).


НКАОКО (Независимое казахстанское агентство по обеспечению качества в образовании) по итогам года присудил 1 место генеральном рейтинге пед.вузов, а так же 1 место по направлению программ «Образование: Естественные науки (бакалавриат)», 1 место по направлению программ «Образование: Педагогические науки (бакалавриат)», 2 место по направлению программ «Образование: Филологические науки (бакалавриат)».

В рейтинге проводимом Центром Болонского процесса и академической мобильности - 14 призовых мест:

**1 место** по направлению «Образование» присуждено специальностям: 5B010900 – Математика; 5B011000 – Физика; 5B011100 – Информатика; 5B011300 – Биология; 5B011400 – История; 5B011600 – География; 5B012100 - Русский язык и литература; 5B011700 – Казахский язык и литература.

**2 место** по направлению «Образование» присуждено специальностям: 5B010200 - Педагогика и методика начального обучения; 5B011200 – Химия; 5B012000 - Профессиональное обучение, 5B012300 - Социальная педагогика и самопознание.

**3 место** по направлению «Образование» присуждено по специальности: 5B010800 - Физическая культура и спорт; 5B011900 - Иностранный язык: два иностранных языка.

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 6 из 33

В период с 8 по 9 октября 2014 года университет посетили эксперты международного аккредитационного агентства ASIIN для проведения процедуры аккредитации образовательных программ бакалавриата и магистратуры по математике, а также образовательных программ магистратуры по физике и информатике. В целом эксперты положительно оценили аккредитуемые образовательные программы и организацию работы по подготовке кадров. В тоже время ими были высказаны отдельные требования и рекомендации по совершенствованию образовательных программ. Решение по аккредитации будет вынесено Аккредитационной комиссией с учетом мнения экспертов и рекомендаций Технического комитета ASIIN.

Университет расположен по адресу: 050100, г. Алматы, пр. Достык, 13, телефон 8 /727/ 2911829, факс 8 /727/ 2913050.


## 2. Нормативные ссылки

2.1. Настоящее Руководство по качеству разработано с учетом требований следующих нормативных документов:

МС ИСО 9000:2005	Система менеджмента качества. Основные положения и словарь.
МС ИСО 9001:2008	Система менеджмента качества. Требования.
МС ИСО 9004:2009	Менеджмент с целью достижения устойчивого успеха организации. Подход с позиции менеджмента качества.
МС ИСО 19011:2011	Руководящие указания по аудиту систем менеджмента качества и/или систем экологического менеджмента.
ИСО/ТО 10013:2001	Руководящие указания по разработке Руководства по качеству.

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

ПРО КазНПУ 0401-15	Внутренняя нормативная документация
ПРО КазНПУ 0402-15	Организационная документация
ПРО КазНПУ 0403-15	Служебная документация
ПРО КазНПУ 0404-15	Организация деятельности библиотеки
ПРО КазНПУ 0405-15	Архивирование
ПРО КазНПУ 0406-15	Управление записями
ПРО КазНПУ 0501-15	Планирование улучшений
ПРО КазНПУ 0502-15	Анализ со стороны руководства
ПРО КазНПУ 0601-15	Управление персоналом
ПРО КазНПУ 0602-15	Повышение квалификации сотрудников
ПРО КазНПУ 0603-15	Материально-техническая база учебного процесса
ПРО КазНПУ 0604-15	Воспитательная работа и молодежная политика

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 7 из 33

ПРО КазНПУ 0605-15	Научно-исследовательская работа
ПРО КазНПУ 0701-15	Профориентационная работа
ПРО КазНПУ 0702-15	Формирование контингента
ПРО КазНПУ 0703-15	Учебно-методическая работа
ПРО КазНПУ 0704-15	Планирование учебного процесса
ПРО КазНПУ 0705-15	Организация учебного процесса
ПРО КазНПУ 0706-15	Оценка знаний
ПРО КазНПУ 0707-15	Ликвидация задолженности
ПРО КазНПУ 0708-15	Контроль качества учебного процесса
ПРО КазНПУ 0709-15	Организация и проведение профессиональной практики
ПРО КазНПУ 0710-15	Трудоустройство выпускников
ПРО КазНПУ 0713-15	Закупки
ПРО КазНПУ 0714-15	Управление самостоятельной работой обучающихся
ПРО КазНПУ 0715-15	Организация летнего семестра
ПРО КазНПУ 0716-15	Разработка нормативно-правовых документов, учебной и учебно-методической литературы
ПРО КазНПУ 0801-15	Организация и проведение внутреннего аудита
ПРО КазНПУ 0802-15	Несоответствующая продукция
ПРО КазНПУ 0803-15	Корректирующие предупреждающие действия


2.3. Для облегчения работы аудиторов разделы с 4 по 8 настоящего Руководства по качеству приведены к соответствию по номерам и названиям разделам международного стандарта ИСО 9001:2008.

2.4. В Руководстве по качеству используются следующие обозначения и сокращения:

ИСО	Международная организация по стандартизации
МС	Международный стандарт
СМК	Система менеджмента качества Университета
РК КазНПУ	Руководство по качеству Университета
И КазНПУ	Инструкция Университета
ДИ КазНПУ	Должностная инструкция
Университет	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»
ВНД	Внутренняя нормативная документация

2.5. В Руководстве по качеству и в системе менеджмента качества Университета применяются следующие сокращения для обозначения ответственных по процессам:

ПРК	Представитель руководства по качеству
ООиАКО	Отдел оценки и анализа качества образования
ППС	Профессорско-преподавательский состав
ГАК	Государственная аттестационная комиссия
ОД	Ответственный по делопроизводству
ОК	Ответственный по кадровым вопросам

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 8 из 33

РГ	Рабочая группа по разработке, внедрению и улучшению СМК
ОРГ	Ответственный за заседание Рабочей группы
ОТК	Ответственный по системе менеджмента качества
ОТС	Ответственный(е) за технические средства
ОТА	Ответственный за архивирование
ОГЗ	Ответственный по государственным закупкам
МОЛ	Материально-ответственное лицо


### 3. Термины и определения

В настоящем Руководстве по качеству используются термины и определения, приведенные в нормативных документах, на основании которых был разработан настоящий документ.

Ниже представленные наиболее часто применяемые в настоящем документе термины и определения:

Анализ	деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.
Аудит (проверка)	систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).
Валидация	подтверждение по средством представления объективных свидетельств того, что требования, для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены.
Верификация	подтверждение путем обследования и представления объективного доказательства того, что установленные требования выполнены.
Документ	материальный объект, содержащий информацию, оформленную в установленном порядке, и имеющий, в соответствии с этим порядком, определенный статус.
Документация СМК	комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования СМК и подтверждения требуемого качества продукции и эффективности функционирования СМК.
Идентификация	отождествление, установление соответствия, совпадения.



	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 9 из 33

Качество	степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.
Несоответствие	невыполнения требования.
Политика	общие намерения и направления деятельности Университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

## 4. Система менеджмента качества

### 4.1. Общие требования

Для обеспечения стабильности качества продукции в РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» разработана, документирована, внедрена, а также постоянно улучшается система менеджмента качества на соответствие требованиям ИСО 9001:2008.

СМК является инструментом для проведения Политики в области качества посредством достижения поставленных Целей по качеству.

В Университете определены следующие процессы СМК:

*По управлению документацией:*

- управление внутренними документами СМК (ПРО КазНПУ 0401-15);
- управление внешними документами (ПРО КазНПУ 0404-15);
- управление организационной документацией (ПРО КазНПУ 0402-15);
- управление служебной документацией (ПРО КазНПУ 0403-15);
- управление архивированием (ПРО КазНПУ 0405-15);
- управление записями (ПРО КазНПУ 0406-15).

*По ответственности руководства:*


- анализ СМК со стороны руководства (ПРО КазНПУ 0502-15);
- планирование улучшений Университета (ПРО КазНПУ 0501-15).

*По обеспечению ресурсами:*

- Материально-техническая база учебного процесса (ПРО КазНПУ 0603-15);
- повышение квалификации ППС (ПРО КазНПУ 0602-15);
- научно-исследовательская работа (ПРО КазНПУ 0605-15);
- воспитательная работа и молодежная политика (ПРО КазНПУ 0604-15);
- Обеспечение компетентным персоналом (ПРО КазНПУ 0601-15);

*По жизненному циклу:*

- Планирование учебного процесса (ПРО КазНПУ 0704-15);
- Профориентационная работа (ПРО КазНПУ 0701-15);
- Формирование контингента (ПРО КазНПУ 0702-15);
- Учебно-методическая работа (ПРО КазНПУ 0703-15);

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 10 из 33

- Организация учебного процесса (ПРО КазНПУ 0705-15);
- Организация и проведение профессиональной практики (ПРО КазНПУ 0709-15);
- Трудоустройство выпускников (ПРО КазНПУ 0710-15);
- Управление контрольно-измерительными приборами и материалами (ПРО КазНПУ 0712-15);
- Осуществление закупок необходимых для обеспечения качества (ПРО КазНПУ 0713-15);
- Управление самостоятельной работой обучающихся (ПРО КазНПУ 0714-15);
- Организация летнего семестра (ПРО КазНПУ 0715-15);
- Разработка нормативно-правовых документов, учебной и учебно-методической литературы (ПРО КазНПУ 0716-15).


*По улучшению:*

- Контроль качества учебного процесса (ПРО КазНПУ 0708-15);
- Оценка знаний (ПРО КазНПУ 0706-15);
- Ликвидация задолженности (ПРО КазНПУ 0707-15);
- Организация и проведение внутреннего аудита (ПРО КазНПУ 0801-15);
- Управление несоответствующей продукцией (ПРО КазНПУ 0802-15);
- Корректирующие и предупреждающие действия (ПРО КазНПУ 0803-15).

Последовательность и взаимодействия процессов определены в настоящем Руководстве по качеству посредством их схематического описания на основе технологии IDEFO (Приложения Г и Д).

Для поддержки результативности процессов:

- определены общие критерии, необходимые для обеспечения результативности процессов;
- для процесса закупок – количество закупленной бракованной продукции (оборудование, оргтехника);
- для процесса управление несоответствующей продукцией – количество неуспевающих студентов, количество изданного с ошибками методического материала, неправильно выписанных дипломов;
- ликвидация задолженностей – количество студентов, успешно прошедших повторное изучение дисциплины;
- внутренние проверки – количество несоответствий, повторяющихся после выполнения корректирующих и предупреждающих действий;
- профориентационная работа – количество абитуриентов для Университета;
- учебный процесс – количество новых специальностей и дисциплин;
- профессиональная практика – количество студентов, устроенных на предприятия;

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 11 из 33

- учебно-методическая работа – количество разработанного методического материала;
- во внутренних документах СМК разработаны методы и критерии, необходимые для достижения результативности процессов;
- с целью постоянного улучшения процессов СМК осуществляется их мониторинг и измерения. Полученные в результате данные анализируются на двух уровнях: рабочие группы и высшее руководство (ПРО КазНПУ 0502-15) с целью принятия конкретных мер по улучшению процессов;
- процессы СМК обеспечиваются необходимыми ресурсами и информацией.

## **4.2. Требования к документации**

### **4.2.1. Общие положения**

Документация СМК Университета направлена на обеспечение единого понимания Политики (Приложение А) и Целей (Приложение Б) в области качества.

Разработанная, документально оформленная, внедренная и поддерживаемая в рабочем состоянии документация СМК Университета включает в себя следующие виды документации:

- настоящее Руководство по качеству, которое определяет взаимодействие между процессами Университета и включает Политику и Цели в области качества.
- внешние документы: законы РК, постановления, ГОСО, СТ РК, ГОСТы, приказы МОН РК и т.д.
- ПРО КазНПУ, которые определяют процессы Университета.
- рабочие инструкции, операционные карты, положения, должностные инструкции, которые разрабатываются в развитие или для поддержания документов второго уровня.
- записи, и их формы/шаблоны.

Документы ПРО КазНПУ для облегчения восприятия сопровождаются блок-схемами процессов СМК.


Документы СМК издаются на бумажных и /или электронных носителях информации.

## **4.2. Руководство по качеству**

Настоящий документ является Руководством по качеству РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая», описывающим систему менеджмента качества Университета.

Включения процедур в СМК определяется посредством жестких ссылок из настоящего Руководства по качеству в п. 2.2.

Руководство по качеству Университета содержит описание взаимодействия процессов СМК посредством схемы взаимодействий процессов СМК на основе технологии IDEFO (Приложение Г) и описания связей процессами СМК (Приложение Д).

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 12 из 33

#### **4.2.1. Управление документацией**

Процессы управления документацией описаны в следующих документах:

- ПРО КазНПУ 0401-15 «Внутренняя нормативная документация»;
- ПРО КазНПУ 0404-15 «Организация деятельности библиотеки»;
- ПРО КазНПУ 0402-15 «Организационная документация»;
- ПРО КазНПУ 0403-15 «Служебная документация»;
- ПРО КазНПУ 0406-15 «Управление записями»;
- ПРО КазНПУ 0405-15 «Архивирование».

Согласно вышеприведенных документов осуществляется: проверки документов на адекватность, их анализ, идентификация, идентификация изменений, верификация посредством согласований, валидация посредством утверждения Ректором, управление ознакомлением и при необходимости рассылкой, изъятие из обращения устаревших документов по записям регистрации их выдачи.

#### **4.2.2. Управление записями**

Университет поддерживает в рабочем состоянии записи в степени их готовности для:

- обеспечение надлежащего информационного обмена;
- для их анализа на уровне рабочих групп с целью выработки рекомендаций по улучшению СМК;
- для консолидаций и последующего предоставления информации по качеству для анализа СМК;
- для проведения внутренних аудитов;
- для их демонстрации органу по сертификации;
- для демонстрации партнерам и потребителям соответствия СМК предъявляемым требованиям;
- для их предоставления государственным надзорным органам.


Записи Университета управляются согласно ПРО КазНПУ 0406-15. Посредством номенклатуры дел Университета систематизируются записи, определяются ответственные за их ведение, производится идентификация дел, устанавливаются сроки их хранения (ПРО КазНПУ 0403-15). Ответственность за ведение и сохранность дел возлагается на ответственных по процессам.

ПРО КазНПУ 0405-15 «Архивирование» определяет порядок изъятия завершенных дел, помещение их в архив, последующие уничтожение при истечении срока хранения.

Записи ведутся преимущественно на компьютере, что обеспечивает их восстанавливаемость путем распечатки файлов. Где записи осуществляются вручную используются заранее разработанные формы (ПРО КазНПУ 0401-15). Формы также обеспечивают идентификацию записей по процессам. Формы вводятся в действие посредством ссылок из внутренних нормативных документов.

## **5. Ответственность руководства**



	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 13 из 33

### **5.1. Обязательства руководства**

Высшее руководство университета организует доведение до персонала важности мероприятий в области СМК, Политики и Цели, требований потребителей и иных требований, включая законодательные и нормативные.

С этой целью высшее руководство Университет разрабатывает Политику и Цели в области качества и обеспечивает их соответствие текущим и перспективным потребностям Университета для выполнения требований потребителей.

Результаты СМК периодически анализируются со стороны высшего руководства согласно ПРО КазНПУ 0502-15.

Высшее руководство обязуется обеспечить СМК необходимыми ресурсами.

Высшее руководство Университета принимает обязательство по обеспечению разработки, внедрению и постоянному улучшению СМК Университета с целью достижения ее результативности.

Для вовлечения персонала в процесс постоянного улучшения результативности и эффективности СМК высшее руководство поддерживает деятельность рабочих групп из инициативных сотрудников Университета.

### **5.2. Ориентация на потребителя**

Высшее руководство Университета процессы определения и удовлетворения требований потребителей принимает в качестве приоритетной деятельности Университета. Руководство Университета также доводит до сведения персонала значимые требования потребителей и важность их удовлетворения.


Высшее руководство Университета обеспечивает функционирование процессов связанных с потребителями, а именно:

- работу со средними учебными заведениями по информированию учащихся (ПРО КазНПУ 0710-15);
- установление взаимовыгодных отношений с организациями, принимающими выпускников Университета (ПРО КазНПУ 0710-15);
- сбор информации по трудоустройству (обратная связь) для последующего его анализа на Ученом Совете (ПРО КазНПУ 0710-15);
- определение требований потребителей: учащихся и их родителей, организаций, общества и государства к специальностям, а также к составу дисциплин (ПРО КазНПУ 0701-15);
- прогнозирование потребностей в специалистах дисциплин (ПРО КазНПУ 0701-15);
- определение требований к знаниям выпускников (ПРО КазНПУ 0701-15).

Во всех процессах связанных с потребителями регулярно собирается информация по требованиям потребителей, которая далее передается для анализа руководства (ПРО КазНПУ 0502-15).

### **5.3. Политика в области качества**

Политика в области качества в РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» (Приложение А) разработана и поддерживается для соответствия намерениям Университета, включает

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 14 из 33

обязательства в области СМК, создает основу для анализа определения Целей Университета (Приложение Б).

Политика Университета согласно ПРО КазНПУ 0401-15 доводятся до сведения персонала, периодически анализируется и переиздается при необходимости.

## **5.4 Планирование**

### **5.4.1 Цели в области качества**

Цели РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» в области качества разрабатываются на основе Политики Университета для выполнения требований к продукции Университета (Приложение Б).

Цели в области качества согласно ПРО КазНПУ 0401-15 доводятся до сведения персонала, анализируются переиздаются при необходимости.

Цели разрабатываются и анализируются отделом оценки и анализа качества образования (ПРО КазНПУ 0502-15).

### **5.4.2. Планирование создания и развития системы менеджмента качества**

Для достижения Целей Университета и для развития СМК разрабатываются планы.

Планирование разработки, внедрения и развития СМК для достижений Целей по качеству осуществляется в Университете согласно ПРО КазНПУ 0501-15.

Планированием улучшений СМК занимаются весь ППС через включение мероприятий по улучшению в индивидуальные планы преподавателей.

Планы Университета являются обязательными документами при осуществлении деятельности Университета и практически применяются ко всем процессам. Планы перед их реализацией анализируются, согласуются и утверждаются. При необходимости внесения изменений в планы, они также анализируются, согласуются и утверждаются.

При планировании используются установленные Цели, данные из предыдущих проектов или периодов и другая актуальная информация.

Для того чтобы сохранялась целостность СМК при внесении в нее улучшений, при проектировании процессов используются соответствующие. Например, определение правил использования ссылок в документации.


## **5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией**

### **5.5.1. Ответственность и полномочия**

Распределение ответственности и полномочий в Университете определяются внутренними документами СМК (п.4.1), планами Университета, приказами Ректора, должностными инструкциями и положениями о подразделениях (ПРО КазНПУ 0402-15).

Документы определяющие полномочия и ответственность персонала, в обязательном порядке доводятся до сведения заинтересованных лиц (ПРО КазНПУ 0401-15).

Взаимодействие подразделений работников Университета наглядно представлена в организационной структуре (Приложение Е). Структура

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 15 из 33

подразделений Университета определена в положениях соответствующих подразделений.

Для эффективного использования преимуществ процессного подхода в СМК определяются и идентифицируются ответственные по процессам (п.2.5 РК КазНПУ). Ответственные по процессам назначаются приказами Ректора.

### **5.5.2. Представитель руководства**

Представитель руководства по качеству назначается приказом Ректора из состава руководства Университета.

Деятельность ПРК осуществляется в соответствии с положением П КазНПУ ПРК. Основные задачи ПРК – это обеспечение разработки и поддержки СМК, подготовка отчетной информации для анализа результатов СМК (ПРО КазНПУ 0502-15) и доведение до сведения персонала Университета важности соответствия требованиям потребителей.

В обязанности ПРК входит обязательное согласование внутренних документов СМК до их утверждения Ректором.

### **5.5.3. Внутренний обмен информацией**

Процессы обмена информацией разработаны в следующих документах:

- ПРО КазНПУ 0401-15 «Внутренняя нормативная документация»;
- ПРО КазНПУ 0403-15 «Служебная документация»;
- ПРО КазНПУ 0402-15 «Организационная документация»;
- ПРО КазНПУ 0404-15 «Организация деятельности библиотеки»;
- ПРО КазНПУ 0405-15 «Архивирование»;
- ПРО КазНПУ 0406-15 «Анализ со стороны руководства».

Для обмена информации в Университете имеются следующие средства:

- средства связи (телефоны, электронная почта, интернет, факсы);
- информационные и нормативные внешние документы (нормы, журналы, книги, справочники, и.т.д);
- архив;
- компьютерная и копировально-множительная техника.

В соответствующих документах ПРО КазНПУ определены ответственные за доведение информации до заинтересованных лиц.

## **5.6. Анализ со стороны руководства**

### **5.6.1. Общие положения**

Процесс анализа СМК осуществляется в соответствии с ПРО КазНПУ 0502-15.


Высшее руководство анализирует СМК не реже одного раза в год с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности.

Записи по анализам СМК поддерживаются в рабочем состоянии (ПРО КазНПУ 0406-15).

### **5.6.2. Входные данные для анализа**

При подготовке входных данных для анализа СМК используются:

- информация по требованиям потребителей (см. раздел 5.2 настоящего руководства);

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 16 из 33

- данные по трудоустройству выпускников Университета об удовлетворенности потребителей (ПРО КазНПУ 0710-15);
- требования, предъявляемые организациями к знаниям выпускников (ПРО КазНПУ 0701-15);
- данные по результатам приемной комиссии (ПРО КазНПУ 0701-15);
- результаты внутренних и внешних проверок (аудитов) (ПРО КазНПУ 0801-15);
- информация по несоответствующей продукции Университета (ПРО КазНПУ 0802-15);
- показатели процессов по результатам проведенного мониторинга и измерений;
- рекомендации рабочих групп по улучшению СМК;
- рекомендации по улучшению от ПРК, ООиАКО, внутренних и внешних аудиторов и других сотрудников Университета;
- сведения по изменениям во внешней среде, влияющим на СМК (законодательство, стандартные, новые технологии, действие конкурентов и так далее);
- сведения по применению корректирующих и предупреждающих действий (ПРО КазНПУ 0803-15);
- данные из предыдущего анализа СМК (ПРО КазНПУ 0502-15), статус исполнения принятых решений и другая важная информация.
- контроль за подготовкой входных данных для анализа СМК осуществляет ПРК согласно ПРО КазНПУ 0502-15.

### **5.6.3. Выходные данные анализа**

Выходные данные анализа СМК оформляются согласно ПРО КазНПУ 0502-15 и включают решение по:


- определению Целей Университета;
- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению методического обеспечения учебного процесса (ПРО КазНПУ 0704-15);
- поддержка деятельности рабочих групп и инициатив сотрудников Университета;
- выделению ресурсов, необходимых для функционирования СМК.

## **6. Менеджмент ресурсов**

### **6.1. Обеспечение ресурсами**

Необходимые ресурсы для повышения удовлетворенности потребителей, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК определяются при планировании процессов (ПРО КазНПУ 0501-15).



	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 17 из 33

Общую ответственность за обеспечение ресурсами СМК несет Ректор. Частичная ответственность за обеспечение ресурсами СМК и соответствующие полномочия делегируются по решению Ректора.

## **6.2. Человеческие ресурсы**

### **6.2.1. Общие положения**

Важнейшим ресурсом по обеспечению качества продукции Университета является персонал процессов (ПРО КазНПУ 0601-15).

Процессы подбора и подготовки персонала включают: определение требований к персоналу, поиск и отбор претендентов на занятие вакантных должностей, проведение испытаний для новых сотрудников, постоянное повышение квалификации персонала, распространение полученного опыта между сотрудниками и так далее.

С целью интенсивного распространения знаний, опыта и навыков в Университете создаются рабочие группы. Работа в рабочих группах также обеспечивает вовлечение сотрудников в процесс совершенствования СМК.

Допускается в конкретных процедурах СМК и ВНД университета (Квалификационные требования, положения о подразделениях и должностные инструкции) приводить более детальное определение требований и порядка подготовки персонала в зависимости от специфики и сложности процесса.

### **6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка**


С целью постоянного повышения компетентности персонала планируется и осуществляется обучение персонала Университета с последующей оценкой результативности, ведутся записи по подготовке персонала, а также осуществляются мероприятия по обеспечению осведомленности персонала в области СМК процессов (ПРО КазНПУ 0601-15).

Требования к компетентности персонала определены в квалификационных требованиях и должностных инструкциях процессов (ПРО КазНПУ 0402-15).

Профессорско-преподавательский состав на регулярной основе повышает свой профессиональный уровень (ПРО КазНПУ 0602-15). Каждый преподаватель заполняет в индивидуальном плане раздел «Повышения квалификации». По окончании учебного года/семестра он отчитывается по этому разделу. После прохождения курсов по повышению квалификации преподаватели отчитываются на заседании кафедры. По итогам обсуждения доклада оценивается результативность обучения.

Повышение квалификации ППС проводится в соответствии с ПРО КазНПУ 0602-15

В Университете на плановой основе ведется научно-исследовательская работа. НИР планируется на соответствующих уровнях: кафедра, институт и Университет. Каждый преподаватель заполняет раздел НИР в своем индивидуальном плане, а по завершению года/семестра отчитывается перед кафедрой. Активное участие ППС в НИР способствует профессиональному росту сотрудников Университета. ППС могут поступать в докторантуру или оформлять соискательство как в Университете, так и в других вузов согласно ПРО КазНПУ 0711-15. Соискатели периодически

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 18 из 33

проходят аттестацию, а по завершению соискательства они представляют диссертацию на аттестацию/защиту.

### **6.3. Инфраструктура**

Необходимая инфраструктура определяется в процессе анализа СМК (ПРО КазНПУ 0502-15) и обеспечивает через планы развития Университета (ПРО КазНПУ 0502-15).

Инфраструктура Университета включает помещения, средства труда, оборудование, компьютеры и копировально-множительную технику, средства связи и транспорт.

Инфраструктура поддерживается в надлежащем состоянии в соответствии с ПРО КазНПУ 0603-15.

### **6.4. Производственная среда**

Производственная обеспечивается посредством:


- системы внутреннего обмена информацией (п. 5.5.3 РК КазНПУ);
- установления постоянных и долговременных отношений с поставщиками и партнерами (ПРО КазНПУ 0710-15);
- обеспечение СМК необходимыми финансовыми ресурсами;
- создания условий для раскрытия творческих потенциалов личностей, включая работу в рабочих группах (ПРО КазНПУ 0713-15);
- для учащихся обеспечиваются надлежащие социальные условия, включая библиотеку, аудитории для самостоятельной работы, доступ к Интернет и portalу университета, общежитие для иногородних, психологические консультации, компьютерные залы и другое (ПРО КазНПУ 0604-15);
- воспитательная работа со студентами направлена на формирование личностей будущих специалистов и предупреждение несоответствий в поведении студентов и так далее (ПРО КазНПУ 0604-15);
- поддержания надлежащего уровня социально-психологических отношений в коллективе Университета.

В соответствии с законодательными требованиями Республики Казахстан в Университете осуществляются мероприятия по технике безопасности, охране труда, экологии, пожарной безопасности, санитарии и чрезвычайным ситуациям. Мероприятия по данным направлениям разрабатываются и проверяются по требованиям соответствующих надзорных государственных органов.

## **7. Выпуск продукции**

### **7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции**

РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» планирует образовательный процесс в соответствии с требованиями, установленными к вузам. Такое планирование включает: планы по учебной нагрузке ППС, планы по учебно-методической работе, планы по воспитательной работе, планы по НИР и так далее (ПРО КазНПУ 0705-15). При планировании учебного

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 19 из 33

процесса устанавливаются: цели, мероприятия, сроки, потребность в ресурсах, (учебная нагрузка кафедры), распределение нагрузки преподавателей, мероприятия по контролю качества учебного процесса (взаимопосещение занятий), критерии для аттестации студентов, в записях и документах, процессы контроля знаний студентов и их аттестации (текущей, рубежной, промежуточной и итоговой). При планировании так же определяется потребность в разработке или улучшении процессов.

## **7.2. Процессы, связанные с потребителями**

### **7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции**

Главной входной информацией для «гиперпроцесса» Университета являются требования потребителей (Приложения Г и Д). Поэтому Университет уделяет основное свое внимание во внешней деятельности процессам, касающимся потребителей.

Требования потребителей (учащихся и их родителей, организаций, общества и государства) определяются в соответствии с ПРО КазНПУ 0701-15 и ПРО КазНПУ 0710-15. При этом учитываются собственно требования потребителей к знаниям выпускников, к номенклатуре специальностей, к составу дисциплин, другие требования по удовлетворению прогнозируемых потребностей потребителей (через 5-6 лет).

### **7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции**

РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» определяет, идентифицирует и анализирует требования организаций, направляющих своих абитуриентов, в соответствии с ПРО КазНПУ 0701-15 до принятия обязательств в форме договора (контракта). В процессе данного анализа определяются и документируются все требования потребителей.

Изменения требований потребителя от договорных согласовываются и так же документируются. При этом предусматривается изъятие устаревших документов и предоставление в замен новых в соответствии с требованиями по управлению документацией (п. 4.2.3 РК КазНПУ). Заинтересованные лица ознакамливаются с изменениями под роспись.


### **7.2.3. Связь с потребителями**

РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» осуществляет мероприятия по поддержанию связи с потребителями согласно с ПРО КазНПУ 0701-15 и ПРО КазНПУ 0710-15. Для этого Ректор выделяет необходимые ресурсы в виде технических средств связи (телефон, факс, электронная почта), транспорта и средств на командировки.

В Университете на регулярной основе регистрируются и ведутся записи по обратной связи от потребителей, включая претензии и жалобы. Так, например, студенты всегда могут направить свои жалобы в соответствии с ПРО КазНПУ 0604-15.

Университет стремится поддерживать связь со своими выпускниками. Такую работу осуществляют выпускающие кафедры при содействии директората и ОПиТ.

12.2. Связь с выпускниками может осуществляться посредством:

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 20 из 33

- телефонных переговоров;
- переписки, включая переписку по электронной почте;
- встреч, включая запланированные встречи выпускников.

По результатам таких контактов ведутся записи, а также проводится анализ проблем выпускников по их трудоустройству. Такая информация должна включаться в отчет, обсуждаться на заседаниях кафедры и доводиться до сведений заинтересованных лиц.

### **7.3. Проектирование и разработка**

#### **7.3.1. Планирование проектирования и разработки**

РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» планирует разработку методического обеспечения учебного процесса в соответствии с ПРО КазНПУ 0704-15. Каждый преподаватель заполняет раздел «Учебно-методическая работа» в своем индивидуальном плане. Планы по учебно-методической работе также разрабатывают кафедры и институты.

В процессе планирования разработки методического обеспечения учебного процесса определяются при необходимости этапы в соответствии с требованиями рабочих учебных планов и рабочих программ дисциплин. Каждый этап разработки проходит обязательные процедуры по анализу, верификации и валидации результатов (ПРО КазНПУ 0704-15).

#### **7.3.2. Входные данные для проектирования разработки**

Входными данными разработки методического обеспечения учебного процесса являются: стандарты специальностей, типовые учебные планы, (рабочие учебные планы), типовые учебные программы дисциплин (рабочие учебные программы дисциплин), требования центрального исполнительного органа в области образования, требования Университета по составу дисциплин, архивирование предыдущих разработок и так далее (ПРО КазНПУ 0704-15).

#### **7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки**

Выходными данными методического обеспечения учебного процесса являются: рабочие учебные планы, рабочие учебные программы дисциплин, тестовые задания, экзаменационные билеты, методические указания, учебные пособия, учебные стенды и так далее (ПРО КазНПУ 0704-15). Все методические разработки должны соответствовать учебным планам и программам.


#### **7.3.4. Анализ проекта и разработки**

Анализ методических разработок проводится на заседании кафедры, методического бюро, совете факультета, научно-методическом совете университета и при необходимости на Ученом Совете. Цель такого анализа удостовериться в том, что методическая разработка соответствует учебному плану и другим требованиям.

Результаты анализа фиксируются в протоколах заседаний кафедры, совета Института и Ученого Совета. На основании выписки из соответствующего протокола проводится тиражирование методической разработки и разрешается их применение (ПРО КазНПУ 0704-15).

#### **7.3.5. Верификация разработки и проекта**



	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 21 из 33

Верификация (проверка) методических разработок осуществляется через рецензирование. Ответственность за качество разработки лежит на авторе (ах), заведующим кафедрой и на лицах, допускающих применение методических разработок (ПРО КазНПУ 0704-15).

### **7.3.6. Валидация проекта и разработки**

Валидация (утверждение) методических разработок осуществляется на различных уровнях университета на основании соответствующего Положения. Например, для лекций преподавателей достаточно валидация со стороны самого преподавателя, а для учебных пособий необходимо утверждение на Ученом Совете (ПРО КазНПУ 0704-15).

### **7.3.7. Управление изменениями разработки и проекта**

При необходимости в изменениях методических разработок авторы разрабатывают необходимые изменения/дополнения и передают их на согласование (рецензирование). При этом процесс согласования и утверждения аналогичны процессу выпуска методических разработок (ПРО КазНПУ 0704-15).

## **7.4. Закупки**

### **7.4.1. Процесс закупок**

РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» осуществляет закупки в соответствии с ПРО КазНПУ 0713-15.

В процессе закупок устанавливаются требования к закупаемой продукции и поставщикам. В Университете установлены критерии и требования по отбору поставщиков. Путем оценки поставщиков на их соответствие установленным требованиям и критериям периодически производится их отбор с регистрацией в реестре поставщиков Университета.

### **7.4.2. Информация по закупкам**

Общие требования к закупаемой продукции определены в ПРО КазНПУ 0713-15. Требования по конкретной закупке устанавливаются по необходимости и обычно включают требования по валидации, квалификации персонала и наличия процедур СМК.

### **7.4.3. Верификация закупленной продукции**

Согласно ПРО КазНПУ 0713-15 в процессе закупок продукции осуществляется входной контроль на их соответствие установленным требованиям.


## **7.5. Производство и обслуживание**

### **7.5.1. Управление производством и обслуживанием**

Учебный процесс управляется (контролируется) в соответствии с ПРО КазНПУ 0705-15. В учебном процессе используются: учебные планы, учебные программы, учебные графики, методические разработки, технические средства обучения и контрольно-измерительные приборы и материалы, методы и критерии оценки знаний студентов и так далее.

### **7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания**

Итоговая аттестация (защита дипломных проектов, диссертаций) проводится с целью валидации знаний студентов. Ответственность за утверждение дипломных проектов несет Государственная аттестационная комиссия (ПРО КазНПУ 0706-15).

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 22 из 33

### **7.5.3. Идентификация и прослеживаемость**

Шифр студенту выдается приемной комиссией в процессе его зачисления в состав контингента. Шифр является средством для идентификации всех записей, свидетельствующих о прохождении студентом этапов учебного процесса. Данный шифр применяется для идентификации в зачетной книжке, личном деле, зачетно-экзаменационных ведомостях и так далее.

### **7.5.4. Собственность потребителей**

Университет проявляет заботу о своих студентах/учащихся. С этой целью на плановой основе проводится воспитательная работа со студентами, а так же осуществляются необходимые мероприятия для обеспечения надлежащих социальных условий для студентов (ПРО КазНПУ 0604-15).

В воспитательный процесс вовлекаются весь профессорско-преподавательский состав и все сотрудники университета.

В начале учебного года издается приказ и за каждой учебной группой закрепляется наставник из числа опытных педагогов, а так же из числа сотрудников администрации. Работу наставников координирует Совет наставников Университета. Наставник планирует мероприятия по воспитательной работе в группе и осуществляет мониторинг за учебной и внеучебной деятельностью студентов. Наставник, заведующий кафедрой, директор института несут ответственность за обеспечение надлежащих социальных условий и за воспитательную работу. Необходимые записи ведутся в журнале наставника.

### **7.5.5. Сохранение соответствия продукции**

РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» для сохранения знаний студентов, полученных ими на предыдущих курсах обучения проводит следующие мероприятия:


- контроль остаточных знаний студентов (ПРО КазНПУ 0706-15);
- разработку учебно-методического обеспечения дисциплин старших курсов с учетом необходимости в использовании знаний студентов, полученных ими на младших курсах по данной или смежной дисциплине (ПРО КазНПУ 0704-15);
- выдачу комплексного задания на дипломное проектирование, где необходимо будет студенту продемонстрировать знания по нескольким предметам (ПРО КазНПУ 0706-15).

## **8.Измерение, анализ и улучшение**

### **8.1. Общие положения**

Университет стремится к постоянному улучшению своей деятельности для достижения высокого качества продукции. Это отражено в следующих процедурах:

- ПРО КазНПУ 0701-15 «Профориентационная работа»;
- ПРО КазНПУ 0501-15 «Планирование улучшений»;
- ПРО КазНПУ 0705-15 «Организация учебного процесса»;

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 23 из 33

- ПРО КазНПУ 0706-15 «Оценка знаний»;
- ПРО КазНПУ 0707-15 «Ликвидация задолженности»;
- ПРО КазНПУ 0710-15 «Трудоустройство выпускников»;
- ПРО КазНПУ 0709-15 «Организация и проведение профессиональной практики»;
- ПРО КазНПУ 0708-15 «Контроль качества учебного процесса»;
- ПРО КазНПУ 0801-15 «Организация и проведение внутреннего аудита»;
- ПРО КазНПУ 0802-15 «Несоответствующая продукция»;
- ПРО КазНПУ 0803-15 «Корректирующие и предупреждающие действия»;
- ПРО КазНПУ 0502-15 «Анализ со стороны руководства».

В вышеуказанных процедурах описаны методы и процессы планирования, мониторинга, измерения, анализа и улучшения, позволяющие:

- демонстрировать соответствие полученных знаний студентов установленным требованиям;
- обеспечивать соответствие СМК требованиям ИСО 9001: 2008;
- постоянно повышать результативность СМК.

## **8.2. Мониторинг и измерение**

### **8.2.1. Удовлетворенность потребителей**

РГП ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая» осуществляет мониторинг информации по удовлетворенности потребителей (выпускников и организаций) согласно ПРО КазНПУ 0710-15.

Полученная информация по удовлетворенности выпускников и организаций, принявших выпускников на работу, собирается, анализируется и используется для улучшения учебного процесса (ПРО КазНПУ 0705-15), улучшения методического обеспечения (ПРО КазНПУ 0704-15) и для определения перечней актуальных специальностей и дисциплин перед началом приемной компании (ПРО КазНПУ 0701-15).


### **8.2.2. Внутренний аудит**

Внутренний аудит (аудиты) качества планируются с учетом статус и важности проверяемых процессов и участков. На каждую проверку разрабатывается программа проверки, где определяются критерии, область применения и методы аудита.

По результатам проверок оформляются акты о несоответствиях, с которыми ознакамливаются сотрудники, ответственные за проверяемые процессы или участки. Последние должны разработать корректирующие действия и подтвердить их результативность при повторных проверках.

Внутренний аудит могут осуществлять только подготовленные внутренние аудиторы, имеющие соответствующий сертификат. Аудиторы не проводят проверку собственной работы.

### **8.2.3. Мониторинг и измерение процессов**

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 24 из 33

Университет осуществляет регулярный мониторинг процессов СМК с целью демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов путем:

- обсуждения процессов на заседаниях рабочих групп;
- обсуждения процессов в процессе разработки документов СМК (ПРО КазНПУ 0401-15);
- анализа СМК со стороны руководства (ПРО КазНПУ 0502-15);
- анализ и обсуждение выполнения планов на заседаниях кафедры (ПРО КазНПУ 0705-15);
- внутренних проверок СМК (ПРО КазНПУ 0801-15).

Если в процессах не достигаются ожидаемые результаты, то разрабатываются корректирующие действия (ПРО КазНПУ 0803-15).

Процессы СМК проектируются в соответствии с требованиями раздела 7.3 и примечанием 2 раздела 7.1 МС ИСО 9001:2008. Выходными данными проектирования процессов являются документы СМК. Для подтверждения их адекватности проводятся запланированные мероприятия: испытания, мониторинг и при необходимости измерения процессов. Полученные данные анализируются с целью улучшения процессов СМК.

#### **8.2.4. Мониторинг и измерение продукции**

Университет осуществляет текущую, промежуточную и итоговую аттестацию студентов на плановой основе (ПРО КазНПУ 0706-15). При подготовке к аттестации разрабатываются, согласовываются и утверждаются задания и тесты (ПРО КазНПУ 0704-15), при необходимости внедряются новые методы тестирования и контроля знаний студентов, определяются критерии для оценок знаний студентов.

В обязательном порядке ведутся записи, подтверждающие прохождение студентом аттестаций, например, в форме рубежно-экзаменационных ведомостей, протоколов ГАК, зачетных книжек и так далее (ПРО КазНПУ 0706-15). Записи по аттестации содержат указания на лицо(а), ответственное за оценивание.

Неаттестованный по нескольким дисциплинам и допущенный к обучению на последующих курсах студент обязан ликвидировать все задолженности до начала очередной промежуточной аттестации (ПРО КазНПУ 0707-15).


#### **8.3. Управление несоответствующей продукцией**

Управление регистрации направляет в директорат института сводные ведомости (ПРО КазНПУ 0706-15) с итоговыми результатами оценки знаний обучающихся, по которым идентифицируются обучающиеся, имеющие академическую задолженность.

В случае получения неудовлетворительной оценки по результатам контроля и оценки знаний:

- обучающиеся, не имеющие положительной оценки рейтинга допуска по учебной дисциплине, не допускаются к промежуточной аттестации (экзамену);



	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 25 из 33

- обучающиеся, не сдавшие курсовые работы, не допускаются к экзамену по соответствующей дисциплине;
- в отдельных случаях (по болезни, семейным и служебным обстоятельствам, при условии предоставления подтверждающей справки, листка нетрудоспособности – для работающих студентов заочной формы обучения) обучающемуся разрешается сдать экзаменационную сессию по индивидуальному графику;
- для пересдачи экзамена с оценки «неудовлетворительно» на положительную, обучающемуся предоставляется возможность в следующем академическом периоде или в летнем семестре изучить после повторной записи соответствующие дисциплины на платной основе, выполнить требования текущего, рубежного контроля, получить допуск и сдать итоговый контроль знаний.

Несоответствующая продукция иного рода, чем задолженность студентов, идентифицируется и изолирует с целью предотвращения непреднамеренного использования в соответствии с ПРО КазНПУ 0802-15 «Несоответствующая продукция».

#### **8.4. Анализ данных**

Для демонстрации пригодности и результативности СМК, а так же для определения возможностей по улучшению деятельности, Университет собирает и анализирует следующие данные:


- сведения об удовлетворенности потребителей (учащихся и организаций), включая отзывы и анкеты (ПРО КазНПУ 0710-15);
- сведения о поставщиках (ПРО КазНПУ 0713-15);
- сведения по результатам аттестации (ПРО КазНПУ 0706-15);
- сведения о характеристиках, критериях и тенденциях процессов и продукции, включая возможности применения предупреждающих действий (ПРО КазНПУ 0701-15, ПРО КазНПУ 0702-15, ПРО КазНПУ 0703-15, ПРО КазНПУ 0704-15, ПРО КазНПУ 0705-15, ПРО КазНПУ 0707-15, ПРО КазНПУ 0708-15, ПРО КазНПУ 0709-15, ПРО КазНПУ 0710-15, ПРО КазНПУ 0803-15);
- сведения из внешних источников (ПРО КазНПУ 0404-15) о тенденциях, новых технологиях, изменения требований и предпочтений потребителей (в частности обучающихся, семьи, государства и общества в целом) и т.д.

Данные по результативности процессов анализируется на заседаниях рабочих групп. Результаты этого анализа в форме рекомендаций (включающих предупреждающие действия) передаются для анализа со стороны руководства.

Анализ данных проводится со стороны руководства согласно ПРО КазНПУ 0502-15.

#### **8.5. Улучшение**

##### **8.5.1. Постоянное улучшение**

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 26 из 33

Университет стремится постоянно улучшать результаты от своей деятельности посредством:

- Политики и Целей в области качества (Приложение А и Б);
- вовлечения персонала в рабочие группы по постоянному улучшению СМК;
- внутренних проверок СМК (ПРО КазНПУ 0502-15);
- анализа СМК со стороны руководства (ПРО КазНПУ 0502-15);
- корректирующих и предупреждающих действий (ПРО КазНПУ 0502-15).

#### **8.5.2. Корректирующие действия**


С целью устранения причин несоответствий для предотвращения их повторного возникновения, Университет разрабатывает и предпринимает корректирующие действия согласно ПРО КазНПУ 0803-15. Данный документ включает:

- анализ несоответствия;
- установление причин несоответствия;
- оценка необходимых действий для предупреждения повторного возникновения;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результатов предпринятых действий.

#### **8.5.3. Предупреждающие действия**

С целью устранения причин потенциальных несоответствий Университет разрабатывает и предпринимает предупреждающие действия согласно ПРО КазНПУ 0803-15.

- установление причин несоответствий;
- анализ несоответствий;
- оценка необходимых действий для предупреждения возникновения несоответствия;
- определения и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результатов предпринятых действий.

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 27 из 33

Приложение А



## Казахский национальный педагогический университет имени Абая

### ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Казахский национальный педагогический университет имени Абая, имея высокий научно-кадровый потенциал, обладая современной материальной и учебно-методической базой, опираясь на инновации в сфере образования и науки, внедряя современные информационно-образовательные технологии, стремится стать первым казахстанским исследовательским университетом в сфере образования.


Политика Университета в области качества ориентирована на обеспечение подготовки конкурентоспособного выпускника, полное удовлетворение образовательных, социальных и культурных потребностей личности, государства и общества.

Политика Университета в области качества образования на ближайшие годы предусматривает:

- достижение высокого имиджа университета как в странах СНГ, так и в дальнем зарубежье;
- формирование новых принципов корпоративного управления, основанных на стратегическом планировании, принципах и достижениях системы менеджмента качества;
- проведение кардинальной модернизации учебной и научной деятельности в контексте Болонского процесса;
- постоянное повышение кадрового потенциала;
- создание эффективной научно-образовательной инфраструктуры;
- прохождение международной аккредитации образовательных программ;
- интеграцию научной, образовательной и инновационной деятельности;
- вхождение в международное образовательное пространство;
- приверженность всех сотрудников к постоянному улучшению системы менеджмента качества.

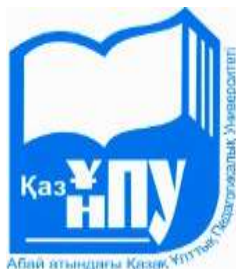
Политика Университета выстраивается на основе взаимовыгодного партнерства с потребителями образовательных услуг, вовлеченности всех сотрудников в достижение ежегодно определяемых Целей в области качества.

Высшее руководство университета принимает оперативные решения, согласующиеся с Политикой и Целями в области качества, основывающиеся на

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 28 из 33

объективной информации и фактах, полученных в процессах анализа, мониторинга и измерений результативности деятельности всех структурных подразделений Университета.

Приложение Б




## Казахский национальный педагогический университет имени Абая

### *ЦЕЛИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА*

В соответствии с Политикой Университета в области качества и показателями стратегических индикаторов развития вуза на 2015/2016 учебный год определены следующие Цели:

- Принимать меры по совершенствованию СМК университета и добиваться ее полного соответствия ИСО 9001:2008, подтверждая его в ходе инспекционного аудита в Ассоциации «Русский регистр».
- Разработать и внедрить рейтинговую систему оценки качества деятельности управленческих подразделений ВУЗа и продолжить работу по совершенствованию рейтинговой системы оценки качества деятельности ППС и учебно-научных подразделений.
- Увеличить число студентов, охваченных системой академической мобильности за счет средств ВУЗа, партнеров, спонсоров и т.д.
- Увеличить число иностранных студентов обучающихся в ВУЗе.
- Увеличить количество привлеченных зарубежных преподавателей и ученых для чтения лекций и участия в научных проектах.
- Увеличить число специальностей, по которым ведется подготовка на английском языке.
- Расширить проведение мероприятия по пропаганде и разъяснению межнациональной политики РК и преодолению экстремизма.
- Увеличить долю модернизированных учебно-научных лабораторий в университете.
- Увеличить долю студентов, участвующих в НИРС до 35% от их общего количества.
- Проводить постоянный мониторинг результативности принятых решений.

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 29 из 33


## Приложение В

### Распределение ответственности по процессам

№ п/п	Наименование	Коды документов СМК	Ответственный
1	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Дамитов Б.К., Жанбаева Л.А.
2	Внутренняя нормативная документация	ПРО КазНПУ 0401-15	Жанбаева Л.А., Рахатова Ж.С.
3	Организационная документация	ПРО КазНПУ 0402-15	Жайлаубаева О.А.
4	Служебная документация	ПРО КазНПУ 0403-15	Маликова Г.М.
5	Организация деятельности библиотеки	ПРО КазНПУ 0404-15	Имансыдыкова Н.Ж.
6	Архивирование	ПРО КазНПУ 0405-15	Тойгулиева А.Б.
7	Управление записями	ПРО КазНПУ 0406-15	Маликова Г.М.
8	Планирование улучшений	ПРО КазНПУ 0501-15	Жанбаева Л.А., Рахатова Ж.С.
9	Анализ со стороны руководства	ПРО КазНПУ 0502-15	Ермаганбетов М.Е.
10	Управление персоналом	ПРО КазНПУ 0601-15	Жайлаубаева О.А.
11	Повышение квалификации сотрудников	ПРО КазНПУ 0602-15	Нарынбекова С.К.
12	Материально-техническая база учебного процесса	ПРО КазНПУ 0603-15	Хайруллаев С.Ж.
13	Воспитательная работа и молодежная политика	ПРО КазНПУ 0604-15	Ишпекбаев Ж.Е.
14	Научно-исследовательская работа	ПРО КазНПУ 0605-15	Оспанов Б.Е.
15	Профориентационная работа	ПРО КазНПУ 0701-15	Иманбердиев Б.Ж.
16	Формирование контингента	ПРО КазНПУ 0702-15	Дагирова К.С.
17	Учебно-методическая работа	ПРО КазНПУ 0703-15	Абдыкадырова З.Д.
18	Планирование учебного процесса	ПРО КазНПУ 0704-15	Таубаева Г.З.
19	Организация учебного процесса	ПРО КазНПУ 0705-15	Цыренжапова Г.Г.
20	Оценка знаний	ПРО КазНПУ 0706-15	Цыренжапова Г.Г.
21	Ликвидация задолженности	ПРО КазНПУ 0707-15	Цыренжапова Г.Г.
22	Контроль качества учебного процесса	ПРО КазНПУ 0708-15	Таубаева Г.З.
23	Организация и проведение профессиональной практики	ПРО КазНПУ 0709-15	Айкымбаева Г.А.
24	Трудоустройство выпускников	ПРО КазНПУ 0710-15	Айкымбаева Г.А.
25	Закупки	ПРО КазНПУ 0713-15	Баялиев А.Н.
26	Управление самостоятельной работой обучающихся	ПРО КазНПУ 0714-15	Таубаева Г.З.
27	Организация летнего семестра	ПРО КазНПУ 0715-15	Цыренжапова Г.Г.
28	Разработка нормативно-правовых документов, учебной и учебно-методической литературы	ПРО КазНПУ 0716-15	Айтбаева А.Б.
29	Организация и проведение	ПРО КазНПУ 0801-15	Жанбаева Л.А., Рахатова Ж.С.






	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 31 из 33

## Приложение Д

### Связи между процессами СМК

<b>Процессы, связанные с потребителями</b>	
0701И01	Требования и потребность в специалистах предприятий
0701И02	Информирование предприятий
0701И03	Информирование абитуриентов
0701И05	Документы и сертификаты абитуриентов
0701И05	Списочный состав контингента
0701И06	Информация по требованиям потребителей к знаниям выпускников
0701И07	Информация по удовлетворенности потребителей
0701Л01	Абитуриенты
0711И01	Информирование специалистов-претендентов в аспирантуру
0711И02	Документы от поступающих в аспирантуру
0711И03	Списочный состав аспирантов и соискателей
0711Л01	Поступающие в аспирантуру
0711Л 02	Аспиранты и соискатели
0714И01	Результаты самостоятельной работы студентов
0715И01	Результаты летнего семестра
0716М01	Нормативно-правовые документы
0716И01	Распоряжения МОП РК
<b>Процессы жизненного цикла</b>	
0704И01	Методика учебного процесса
0704И01	Учебные планы и программы
0704И02	Планы по контролю качества учебного процесса
0704И03	Планы по оценке знаний студентов
0704И05	Планы по учебно-методической работе
0704И05	Учебная нагрузка
0704И06	Планы по воспитательной работе
0704И07	Планы по повышению квалификации ППС
0705И01	Записи по учебному процессу
0705И02	Задание на выполнение самостоятельной работы
0705И03	Задание на летний семестр
0705Л01	Допущенные учащиеся к оценке знаний
0706И01	Информация по задолженностям
0706 Л01	Учащиеся, имеющие задолженности
0706Л02	Выпускники и учащиеся, направленные на практику
0706Л03	Учащиеся, успешно прошедшие оценку
0707Л01	Учащиеся, успешно сдавшие задолженности
0710Л01	Выпускники
0709 Л01	Учащиеся после прохождения практики

	РГП на ПХВ «Казахский национальный педагогический университет имени Абая»	Дата: 22.09.2015	Издание: первое
	Руководство по качеству	РК КазНПУ 0001-15	Страница 32 из 33
0708И01	Информация по несоответствиям в учебном процессе		
0604 Л01	Учащиеся в воспитательном процессе		
0802И01	Направление на передачу или другие корректирующие действия		
	<b>Документации</b>		
0401И01	Внутренние нормативные документы		
0402И01	Организационная документация		
0403И01	Входящая корреспонденция		
0403И02	Корреспонденция на имя руководства		
0403И03	Копии зарегистрированной корреспонденция		
0403И05	Исходящая корреспонденция		
0404И01	Внешние нормативные документы		
0404И02	Идентифицированные внешние нормативные документы		
0404И03	Внешние информационные документы		
0404И05	Идентифицированные внешние информационные документы		
0405И01	Сдача документов на хранение в Архивирование		
0405И02	Архивированные документы для сдачи в госАрхивирование		
0406И01	Записи о качестве		
0406И02	Данные для анализа		
	<b>Ресурсы</b>		
0708И01	Документы претендентов на занятие вакантных должности		
0708И02	Информирование претендентов о требованиях к ним		
0708Л01	Претенденты па занятие вакантных должностей		
0708Л02	Подготовленный персонал		
0602Л01	Специалисты, направленные на повышение квалификации		
0602Л02	Специалисты, повысившие свою квалификацию		
0603И01	Материальные ресурсы		
0712М01	Контрольно-измерительные приборы и материалы		
0710И01	Информирование поставщиков		
0710И02	Предложения ог поставщиков		
0710М01	Закупленная продукция		
	<b>Улучшения</b>		
0501И01	Планы по разработке систем менеджмента		
0501И02	Планы по внедрению систем менеджмента		
0501И03	Плавы по внутренним проверкам		
0801И01	Информация по результатам внутренних проверок		
0801И02	Программы внутренних проверок		
0803И01	Зарегистрированные несоответствия		
0803И02	Корректирующие и предупреждающие действия		
0502И01	Дели		
0502И02	Решения руководства по улучшениям		
0502И03	Решения руководства по проведению внутренних проверок		

