

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		РК-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 1 из 37



**«УТВЕРЖДАЮ»**

**И.о. Председателя Правления – Ректор**

**К. Аралбекова**

**09 2023 г.**

**РК-01-2023  
РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

**Туркестан, 2023**

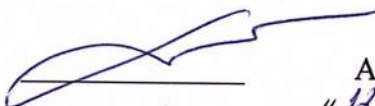
Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»

Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 2 из 37

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

### РАЗРАБОТАНО:

Руководитель Отдела обеспечения качества



А. Ермухамедова  
«12» 09 2023 г.

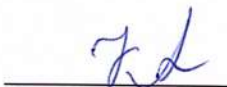
Главный специалист Отдела обеспечения качества



Т. Кушербаев  
«12» 09 2023 г.

### СОГЛАСОВАНО:

Вице-ректор по академической и научной деятельности



К. Адилова  
«12» 09 2023 г.

Вице-ректор по социальному развитию и международному сотрудничеству



Ж. Акимов  
«12» 09 2023 г.

Руководитель Аппарата



Е. Зиябеков  
«12» 09 2023 г.

Руководитель Административного отдела



К. Тубеков  
«12» 09 2023 г.



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 3 из 37

## СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	5
2.	НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ	8
3.	ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	9
4.	КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ	9
4.1	Понимание Организации и ее контекста	9
4.2	Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон	10
4.3	Определение области применения системы менеджмента образовательной организации	13
4.4	Система управления образовательными организациями	15
5.	ЛИДЕРСТВО	15
5.1	Лидерство и приверженность	15
5.1.1	Общие положения	15
5.1.2	Ориентация на учащихся и других потребителей	16
5.1.3	Дополнительные требования к специальному образованию	16
5.2	Политика	16
5.2.1	Разработка политики	16
5.2.2	Доведение политики	16
5.3	Организационные роли, обязанности и полномочия	16
6.	ПЛАНИРОВАНИЕ	17
6.1	Действия в отношении рисков и возможностей	17
6.2	Цели образовательной организации и планирование их достижения	18
6.3	Планирование изменений	18
7.	ПОДДЕРЖКА	19
7.1	Ресурсы	19
7.1.1	Общие положения	19
7.1.2	Человеческие ресурсы	19
7.1.3	Объекты	19
7.1.4	Среда для осуществления образовательных процессов	19
7.1.5	Ресурсы для мониторинга и измерений	20
7.1.6	Знания организации	20
7.2	Компетентность	21
7.2.1	Общие положения	21
7.2.2	Дополнительные требования к образованию с особыми потребностями	21
7.3	Осведомленность	21
7.4	Коммуникация	22
7.4.1	Общие положения	22
7.4.2	Цели коммуникации	22
7.4.3	Механизмы коммуникации	22
7.5	Документированная информация	22
7.5.1	Общие положения	22
7.5.2	Создание и актуализация	23
7.5.3	Управление документированной информацией	23
8.	ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ	23
8.1	Планирование и управление деятельностью	23

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 4 из 37

8.1.1	Общие положения	23
8.1.2	Специфика планирования и контроль образовательных продуктов и услуг	24
8.1.3	Дополнительные требования к специальному образованию	24
8.2	Требования к образовательным продуктам и услугам	25
8.2.1	Определение требований к образовательным продуктам и услугам	25
8.2.2	Информирование о требованиях к образовательным продуктам и услугам	25
8.2.3	Изменения требований к образовательным продуктам и услугам	25
8.3	Проектирование и разработка образовательных продуктов и услуг	25
8.4	Управление внешними процессами, продуктами и услуг	26
8.4.1	Общие положения	26
8.4.2	Тип и степень управления	26
8.4.3	Информация для внешних поставщиков	26
8.5	Производства образовательных продуктов и услуг	26
8.5.1	Управление производством образовательных продуктов и предоставлением услуг	27
8.5.2	Идентификация и прослеживаемость	28
8.5.3	Собственность заинтересованных сторон	28
8.5.4	Сохранение	28
8.5.5	Защита и прозрачность данных учающихся	28
8.5.6	Управление изменениями	28
8.6	Выпуск образовательных продуктов и услуг	28
8.7	Управление несоответствующими выходами	28
9.	<b>ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	29
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка	29
9.1.1	Общие положения	29
9.1.2	Удовлетворенность обучающихся, других потребителей и персонала	29
9.1.3	Другие потребности в мониторинге и измерениях	29
9.1.4	Методы мониторинга, измерения, анализа и оценки	30
9.1.5	Анализ и оценка	30
9.2	Внутренний аудит	30
9.3	Анализ со стороны руководства	31
9.3.1	Общие положения	31
9.3.2	Входные данные для анализа со стороны руководства	31
9.3.3	Результаты (выходы) анализа со стороны руководства	31
10.	<b>УЛУЧШЕНИЕ</b>	31
10.1	Несоответствие и корректирующие действия	31
10.2	Постоянное совершенствование	32
10.3	Возможности для улучшения	32
11	<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</b>	33
12	<b>ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ</b>	34
	Приложение 1. Политика Университета в области качества	35
	Приложение 2 Карта процессов СМ, определенных в Университете	37



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		РК-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 5 из 37

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее Руководство по качеству излагает Политику НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» (далее – Университет) в области качества и описывает систему менеджмента образовательной организации (далее – система менеджмента, СМ).

1.2 Руководство по качеству (далее – Руководство) разработано с целями:

- обеспечения эффективного управления процессами Университета и их постоянного улучшения;

- интеграции, идентификации и установления взаимодействия всех элементов СМ Университета;

- подготовки персонала в области СМ;

- обеспечения систематизированной документацией аудита СМ Университета;

- демонстрации потребителям, партнерам и органу по сертификации соответствия системы менеджмента качества Университета требованиям международного стандарта ISO 21001:2018.

1.3 Руководство по качеству определяет:

- область применения СМ;

- взаимодействие между процессами Университета;

- распределение ответственности по процессам. Распределение ответственности внутри процессов определяется соответствующими внутренними нормативными документами;

- применяемые процедуры СМ посредством ссылок на них.

1.4 Сфера применения настоящего Руководства:

- аппарат управления Университета;

- структурные подразделения Университета;

- школы Университета.

1.5 Область распространения настоящего Руководства:

Образовательная деятельность по подготовке кадров для индустрии туризма и сферы обслуживания в соответствии с государственными общеобязательными стандартами образования по специальностям и направлениям подготовки в соответствии с областью лицензирования и аккредитации.

1.6 Распределение ответственности:

- Ректор отвечает за утверждение настоящего документа и назначение ответственных;

- Отдел обеспечения качества осуществляет разработку, переиздание и рассылку настоящего документа, вносит изменения, ведет учет, хранение оригинала и изготавливает копии, а также осуществляет ознакомление персонала Университета с новыми изданиями Руководства по качеству.

1.7 Руководство по качеству является внутренним нормативным документом НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» 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.

1.8 Краткая информация о НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»:

НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» при Комитете индустрии туризма Министерства культуры и спорта Республики Казахстан был основан в марте 2019 года постановлением Правительства РК.

Университет расположен в г. Туркестан, улица Рабиги Султан Бегим, 14 «А».

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 6 из 37

В Университете функционируют 5 школ: Школа туризма, Школа гостеприимства, Школа физической культуры и спорта, Гуманитарная школа и Языковая школа. Их работа ведется по 2 направлениям подготовки кадров:

- 1) 6В111 – «Сфера обслуживания» («В091 – Туризм», «В093 – Ресторанное дело и гостиничный бизнес», «В092 – Досуг»);
- 2) 6В014 – «Подготовка учителей предметной специализации общего развития» («В005 – Подготовка учителей физической культуры»).

В 2023-2024 учебном году подготовка бакалавров ведется по 11 образовательным программам («6В11101 – Организация индустрии туризма и гостеприимства», «6В11102 – Международный и внутренний туризм», «6В11103 – Организация экскурсионных услуг и индивидуальных туров», «6В11104 –

Гостиничный и ресторанный бизнес», «6В11105 – Менеджмент туристских дестинаций», «6В01401 – Физическая культура и спорт», «6В01402 – Физическая культура и начальная военная подготовка», «6В11107 – Спортивно-оздоровительный фитнес», «6В11108 – Управление организованным туризмом и экскурсионно-анимационная деятельность», «6В11109 – Ивент менеджмент», «6В11106 – Спортивный туризм»).

Профессорско-преподавательский состав Университета состоит из 108 преподавателей, «остепененность» преподавателей – 51%.

При Университете имеются Научно-исследовательский центр и Военная кафедра. С сентября 2023 года выпускается журнал «Bulletin of the International University of Tourism and Hospitality».

Университет постоянно устанавливает и развивает контакты со своими казахстанскими и зарубежными партнерами, количество которых растет изо дня в день.

1.9 Принципами СМ Университета в соответствии с ISO 21001:2018 являются:

1.9.1 Фокус на обучающихся и других бенефициарах.

Основная цель СМ – удовлетворить требования обучающихся и других бенефициаров и превзойти их ожидания путем их активного вовлечения в жизнь Университета.

Для достижения устойчивого успеха Университет стремится удовлетворить требования каждого обучающегося, в то же время привлекая и сохраняя доверие других бенефициаров, таких как как работодатели, родители и правительства (подробнее о заинтересованных сторонах в разделе 4 Контекст).

Каждое мероприятие, проводимое Университетом, дает возможность создать большую ценность, вовлекая обучающихся и мотивируя их к учебе с максимальной отдачей для достижения успехов в приобретении знаний и развитии их компетентности.

Для этого в Университете:

- определяются и периодически анализируются потребности и ожидания обучающихся и других бенефициаров;

- определяются цели, связанные с потребностями и ожиданиями обучающихся и других бенефициаров;
- образовательные программы планируются, разрабатываются, реализуются и поддерживаются в той степени, чтобы отвечать потребностям и ожиданиям обучающихся и других бенефициаров;

- измеряется, анализируется и контролируется удовлетворенность обучающихся и других бенефициаров, на основе итогов анализа принимаются соответствующие меры;

- создаются способы коммуникации для активного управления отношениями с бенефициарами для достижения устойчивого успеха;



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «В» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 7 из 37

– действует разработанная и утвержденная вузом Академическая политика, в которой упор делается на активное обучение;

– создаются совместные пространства в корпусах;

– ППС и сотрудники постоянно повышают свою квалификацию и изучают современные и инновационные методики преподавания.

#### 1.9.2 Дальновидное Лидерство

Для качественного предоставления образовательных услуг и эффективного взаимодействия с обучающимися и другими заинтересованными сторонами важно единство цели и вовлеченность людей в ее реализацию.

В Программе развития МУТиГ определены Миссия, Видение, стратегические цели и задачи Университета.

#### 1.9.3 Вовлеченность людей.

Для эффективного и результативного управления Университетом важно уважать и привлекать всех людей на всех уровнях. Признание, расширение полномочий и возможностей, а также повышение компетентности способствуют вовлечению людей в процесс достижения стратегических целей организации. Для этого в Университете внедрены эффективные коммуникации с обучающимися и их родителями (опекунами), в том числе среди персонала и ППС, что способствует сотрудничеству во всей организации, открытому обсуждению и обмену знаниями и опытом. Проводятся встречи, собрания и другие мероприятия, что благоприятствует пониманию важности вклада каждого и его признанию.

Кроме того, на постоянной основе выделяются ресурсы на обучение сотрудников и ППС, их совершенствование и постоянное обновление знаний. Существует стимулирование ППС в области научной деятельности.

Периодически проводятся опросы среди ППС и сотрудников для оценки удовлетворенности и принятия соответствующих действий.

#### 1.9.4 Процессный подход.

СМ Университета состоит из взаимосвязанных процессов. Для визуального понимания системы процессов разработана Карта процессов СМ (Приложение 1 к Руководству).

#### 1.9.5 Постоянное улучшение.

Постоянное улучшение осуществляется посредством:

- установления целей на всех уровнях Университета;
- обучения и повышения квалификации сотрудников и ППС;
- мониторинга и анализа выполнения планов и установленных индикаторов;
- внимания к определению причин несоответствий, их предотвращению и корректирующим действиям;
- стремления к инновациям и современным методикам обучения.

#### 1.9.6 Принятие решений на основе фактов.

Для принятия решений на основе фактов в Университете:

- определяются, измеряются и контролируются ключевые показатели – индикаторы;
- вся необходимая информация является доступной для заинтересованных людей. К примеру, информация для абитуриентов и обучающихся располагается на сайте. Помимо сайта, у обучающихся есть доступ к внутреннему ресурсу Университета – АИС «Platonus». Информация для ППС и сотрудников также доступна на сайте, внутреннем ресурсе и хранилище (облачном/сетевом).

– всеми силами обеспечивается точность, надежность и безопасность данных, информации и учебных ресурсов.



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 8 из 37

#### 1.9.7 Менеджмент взаимоотношений.

Для устойчивого успеха Университет управляет своими отношениями с заинтересованными сторонами, в том числе такими, как внешние поставщики и субподрядчики. В связи с этим, Университет определил свои основные заинтересованные стороны в разделе 4. Контекст данного Руководства.

#### 1.9.8 Социальная ответственность.

МУТиГ, как образовательная организация, несет ответственность за влияние своих решений и деятельности на общество, экономику и окружающую среду, посредством прозрачности и этичного поведения. Для этого в Университете:

- повышается осведомленность и формируется компетентность в области социальной ответственности;
- Программа развития Университета включает развитие инклюзивного образования;
- ежегодно распределяются гранты и оказывается социальная помощь обучающимся из социально уязвимых слоев населения;
- принят Кодекс корпоративного управления НАО «МУТиГ»;
- принята Политика академической честности.

#### 1.9.9 Доступность и справедливость.

Чтобы быть инклюзивным, гибким, прозрачным и подотчетным Университет стремится учитывать интересы, способности, индивидуальные и особые потребности обучающихся. С этой целью ВУЗом оказывается культурная, языковая, психологическая, образовательная и иная поддержка студенческой молодежи.

#### 1.9.10 Этическое поведение в образовании.

Этическое поведение связано со способностью Университета создавать этическую профессиональную среду, где ко всем заинтересованным сторонам относятся справедливо, избегают конфликтов интересов и деятельность осуществляется на благо общества. Руководство, ППС и сотрудники Университета создают и поддерживают образ добросовестности, честности и справедливости, держат высокую планку профессионализма во всей своей деятельности.

#### 1.9.11 Безопасность и защита данных.

Университет с особой осторожностью, конфиденциальностью и полным пониманием ответственности относится к защите своих данных. Университет всеми доступными ресурсами поддерживает доверие, гарантируя конфиденциальность, целостность и доступность данных, выявляя угрозы и уязвимости, а также устанавливая средства контроля для предотвращения или смягчения последствий этих угроз и уязвимостей.

Для этого в Университете функционирует структурное подразделение, обеспечивающее работу IT-систем и информационную безопасность, используя и внедряя современные инструменты; разработаны и утверждены соответствующие Политики безопасности, выявляются угрозы и уязвимости, внедряются меры контроля, проводится обучение студентов, ППС, персонала и других заинтересованных сторон, тому, как обеспечить конфиденциальность и безопасность данных.

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Настоящее Руководство по качеству разработано с учетом требований стандарта ISO 21001:2018.

В Руководстве по качеству используются следующие обозначения и сокращения:

- |     |                                               |
|-----|-----------------------------------------------|
| ISO | – международная организация по стандартизации |
| МС  | – международный стандарт                      |

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 9 из 37

СМК	– система менеджмента качества
РК	– руководство по качеству
НАО «МУТиГ», Университет	– Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
ВНД	– внутренняя нормативная документация
ППС	– Профессорско-преподавательский состав

### 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

3.2 Ниже представлены наиболее часто применяемые в настоящем документе термины и определения:

Анализ	– деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.
Аудит	– систематический, независимый и документированный процесс получения доказательств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита.
Валидация	– подтверждение посредством 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.
Качество	– степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.
Несоответствие	– невыполнение требования.
Политика	– общие намерения и направления деятельности Университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

### 4. КОНТЕКСТ ОРГАНИЗАЦИИ

4.1 Понимание Организации и ее контекста.

НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» определило внешние и внутренние факторы, которые могут повлиять на его способность достичь намеченных результатов своей Системы менеджмента. Эти внутренние и внешние факторы, а также требования заинтересованных сторон учитываются при определении рисков и возможностей.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 10 из 37

Внешние и внутренние факторы определяются и утверждаются в Программе развития Университета.

Внутренние и внешние факторы оцениваются и, при необходимости, пересматриваются на совещаниях по анализу со стороны руководства (на Ученом Совете).

Данный раздел регламентируется следующими внутренними нормативными документами:

– Кодекс корпоративного управления НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»;

– Документированная Процедура ДП-02-02-9.3 «Анализ со стороны руководства».

#### 4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.

НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» определило внутренние и внешние заинтересованные стороны (на схеме ниже), которые имеют отношение к СМ, и ожидания этих сторон, а также то, какие из этих потребностей будут представлять собой обязательство по соблюдению. Вопросы, по которым гарантируется соответствие, оцениваются в форме оценки соответствия юридическим и иным требованиям.





Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 11 из 37

На ежегодных совещаниях по Анализу со стороны руководства заинтересованные стороны, их потребности и ожидания пересматриваются и, при необходимости, обновляются. Примеры заинтересованных сторон и их требования приведены в таблице ниже (таблица 1).

В случае возникновения новых заинтересованных сторон и/или новых потребностей и ожиданий Отдел стратегического планирования и коммерциализации оценивает их на совещаниях руководства, не дожидаясь годового совещания по Анализу со стороны руководства.

Таблица 1 – Примеры заинтересованных сторон и их требования

Заинтересованная сторона	Потребности и ожидания заинтересованной стороны	Начинание МУТиГ
Правительство	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение законодательства;</li> <li>– осуществление Программы развития МУТиГ.</li> </ul>	<p>Обязательство</p> <p>Ответственность</p>
Юридические органы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение правовых норм;</li> <li>– своевременное получение и продление аккредитации, лицензий и разрешений;</li> <li>– составление деклараций правильно и вовремя;</li> <li>– предоставление информации и доступа во время аудитов.</li> </ul>	Обязательство
Обучающиеся	<ul style="list-style-type: none"> <li>– получение знаний и развитие компетенции согласно выбранной программе обучения;</li> <li>– высокое качество образовательных услуг;</li> <li>– признаваемые дипломы об образовании;</li> <li>– современность и инновационность методов обучения;</li> <li>– своевременное информирование;</li> <li>– хорошая коммуникация; обеспечение быстрой обратной связи и решения жалоб обучающихся.</li> </ul>	<p>Обязательство</p> <p>Ответственность</p>
Работодатели	<ul style="list-style-type: none"> <li>– квалифицированные кадры, стажеры, практиканты.</li> </ul>	Ответственность
Родители и опекуны	<ul style="list-style-type: none"> <li>– безопасность обучающихся;</li> <li>– своевременное информирование, качественная коммуникация со стороны Университета;</li> <li>– качественные образовательные услуги.</li> </ul>	<p>Обязательство</p> <p>Ответственность</p>
Сотрудники	<ul style="list-style-type: none"> <li>– непрерывность бизнеса;</li> <li>– справедливое вознаграждение;</li> <li>– здоровая и безопасная рабочая среда;</li> <li>– четкие политики управления;</li> </ul>	<p>Ответственность</p> <p>Оценка в каждом конкретном</p>

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 12 из 37

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– профессиональное развитие;</li> <li>– рассмотрение требований, просьб и предложений.</li> </ul>	случае
Профессорско-преподавательский состав	<ul style="list-style-type: none"> <li>– непрерывность бизнеса;</li> <li>– справедливое вознаграждение;</li> <li>– здоровая и безопасная рабочая среда;</li> <li>– четкие политики управления;</li> <li>– профессиональное развитие;</li> <li>– рассмотрение требований, просьб и предложений.</li> </ul>	<p>Ответственность</p> <p>Оценка в каждом конкретном случае</p>
Волонтеры (участники комитетов, приглашенные спикеры)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременное информирование, хорошая коммуникация;</li> <li>– статус Университета;</li> <li>– качественная организация события/мероприятия.</li> </ul>	Ответственность
Образовательные и научные организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– поддержка исследовательских проектов;</li> <li>– возможности стажировки.</li> </ul>	Оценка в каждом конкретном случае
Медиа и общество	<ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременное информирование, хорошая коммуникация.</li> </ul>	Ответственность
Внешние поставщики	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение условий договора;</li> <li>– создание заказа вовремя с учетом сроков выполнения заказов;</li> <li>– своевременная оплата.</li> </ul>	<p>Обязательство</p> <p>Ответственность</p>
Субподрядчики	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение условий договора;</li> <li>– своевременное осуществление платежей;</li> <li>– обеспечение здоровой и безопасной рабочей среды;</li> <li>– организация подходящего рабочего времени;</li> <li>– обеспечение подходящей зоны для приема пищи и отдыха;</li> <li>– предоставление подходящего оборудования;</li> <li>– предоставление средств индивидуальной защиты.</li> </ul>	<p>Обязательство</p> <p>Оценка в каждом конкретном случае</p>
Соседние организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– сотрудничество во время чрезвычайных ситуаций.</li> </ul>	Ответственность
Близлежащие населенные пункты	<ul style="list-style-type: none"> <li>– занятость;</li> <li>– предоставление информации о программах, грантах, вакансиях.</li> </ul>	Ответственность
Органы по сертификации	<ul style="list-style-type: none"> <li>– отчетность об изменениях;</li> <li>– соответствие стандартам;</li> </ul>	Ответственность

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 13 из 37

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– своевременное и эффективное устранение несоответствий;</li> <li>– соблюдение заключенных договоров.</li> </ul>	
Высшее руководство	<ul style="list-style-type: none"> <li>– соблюдение правовых норм;</li> <li>– достижение стратегических целей</li> <li>– рентабельность;</li> <li>– соответствие ожиданиям клиентов;</li> <li>– без несчастных случаев;</li> <li>– отсутствие чрезвычайных ситуаций;</li> <li>– приверженность и преемственность сотрудников;</li> <li>– непрерывность бизнеса.</li> </ul>	Ответственность
Акционеры	<ul style="list-style-type: none"> <li>– рентабельность;</li> <li>– постоянное совершенствование.</li> </ul>	Ответственность

4.3 Определение области применения системы менеджмента образовательных организаций.

Планирование создания СМК направлено на определение и разработку процессов, требующихся для результативного и эффективного достижения целей в области качества и выполнения требований к качеству, соответствующих стратегии Университета. Применение таких процессов позволяет решать следующие задачи:

- установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- разработка Политики в области обеспечения качества;
- установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- разработка методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- применение данных этих измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;
- определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения причин;
- разработка и применение процессов для постоянного улучшения СМК и предоставляемых услуг.

В Университете определены три вида процессов, обеспечивающих результативность и эффективность функционирования СМК и деятельности Университета в целом, а именно:

- основные процессы;
- вспомогательные процессы;
- процессы управленческой деятельности.

К основным процессам отнесены: учебная работа, учебно-методическая работа, научно-исследовательская деятельность, воспитательная работа.

Данные процессы регламентируются следующими внутренними нормативными документами:

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 14 из 37

- Академическая политика МУТиГ;
- Правила приема на обучение в НАО «МУТиГ»;
- Правила организации учебного процесса по кредитной технологии обучения;
- Правила проведения текущего и рубежных контролей, промежуточной и итоговой аттестации, организации летнего семестра;
- Положение о порядке организации и проведения дуального обучения;
- Положение об организации и проведения профессиональной практики;
- Правила перевода, восстановления, отчисления и предоставления академического отпуска;
- Положение о научно-исследовательской работе студентов;
- Положение об академической мобильности;
- Положение о проверке письменных работ обучающихся на плагиат;
- Положение о выполнении дипломного проекта;
- Правила по разработке образовательных программ, каталога элективных дисциплин, Minor, рабочей учебной программы по дисциплинам (силлабус) и организации самостоятельной работы обучающегося;
- Правила планирования педагогической нагрузки профессорско-преподавательского состава Университета;
- Положение о трудоустройстве выпускников;
- Кодекс чести, этики и поведения обучающихся;
- Кодекс чести, этики и поведения работников;
- Положение о Студенческом Парламенте МУТиГ;
- Положение о студенческих клубах МУТиГ.

Для обеспечения функционирования основных процессов в Университете используются вспомогательные процессы, связанные с применением ресурсов. К таким процессам отнесены: управление документацией, внутренний обмен информацией, международная деятельность, кадровая работа, закупки, материально-техническая база, управление инфраструктурой и производственной средой, программное сопровождение и техническое обслуживание, финансовые ресурсы, издательская деятельность.

Данные процессы регламентируются следующими внутренними нормативными документами:

- Документированная процедура ДП-02-02-7.5.3 «Управление документированной информацией»;
- Положение о порядке внутреннего грантового финансирования научно-исследовательских проектов сотрудников Университета;
- Положение о премировании авторов научных публикаций и учебно-методических изданий;
- Положение о порядке организации и проведения курсов повышения квалификации;
- Положение об информационной безопасности;
- Правила пользования библиотекой;
- Положение об оплате труда, премировании и иных выплатах сотрудникам НАО «МУТиГ»;

Процессы управленческой деятельности в основном связаны с разработкой в области качества и планирования улучшений. Эти процессы ведутся руководством Университета. Решения по таким вопросам принимаются Ректором и Ученым советом ВУЗа.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		РК-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 15 из 37

К процессу управленческой деятельности относятся также все виды оценок, включая внутренние аудиты, корректирующие и предупреждающие действия.

Данный процесс регламентируется следующими внутренними нормативными документами:

– Программа развития НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» на 2023-2029 годы;

- План развития НАО «МУТиГ» на 2023-2029 годы;
- Документированная процедура ДП-03-01-6.1 «Управление рисками и возможностями»;
- Документированная процедура ДП-02-02-9.3 «Анализ со стороны руководства»;
- Документированная процедура ДП-02-02-9.2 «Внутренний аудит»;
- Документированная процедура ДП-02-02-10.1 «Несоответствие и корректирующие действия».

Виды процессов СМК, определенных в Университете, их состав и взаимодействие приведены в Приложении 2.

#### 4.4 Система управления образовательными организациями.

Цель – постоянное улучшение результативности СМК организации, созданной с учетом потребностей заинтересованных сторон, Политики в области обеспечения качества.

Принципы построения СМК и ее состав.

СМК Университета разработана и внедрена для реализации Программы развития Университета, Политики руководства и Целей в области качества.

Ко всем процессам СМК применяется методология ISO 21001:2018 (Планируй – Выполний – Проверь – Корректируй (PDCA)), а также принципы Системы менеджмента образовательной организации, описанные выше в разделе 1.9.

При создании модели учитывались 4 основных принципа обеспечения качества, определенных в стандартах и руководствах для обеспечения качества высшего образования в европейском пространстве высшего образования (ESG):

- высшие учебные заведения несут основную ответственность за качество предоставляемого образования и его обеспечение;
- обеспечение качества реагирует на разнообразие систем высшего образования, вузов, программ и студентов;
- обеспечение качества поддерживает развитие культуры качества;
- обеспечение качества принимает во внимание потребности и ожидания студентов и всех других заинтересованных сторон и общества.

## 5. ЛИДЕРСТВО

### 5.1 Лидерство и приверженность.

#### 5.1.1 Общие положения.

Высшее руководство НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» демонстрирует лидерство и приверженность эффективности своих систем управления и постоянному улучшению качества посредством:

- определения сферы охвата и пределов системы менеджмента;
- определения политики и целей, которые соответствуют стратегическим целям НАО «Международный университет туризма и гостеприимства», и обеспечения их соблюдения;
- информирования о важности запросов клиентов и правовых требований во всей организации;



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 16 из 37

- обеспечения интеграции экологических и энергетических требований в другие бизнес-процессы;
- обеспечения утверждения и осуществления планов действий;
- предоставления ресурсов, необходимых для систем управления;
- повышения осведомленности о важности соблюдения требований системы менеджмента, а также управления качеством;
- обеспечения того, чтобы система менеджмента достигала намеченных результатов;
- поддержки постоянного улучшения качества;
- направления и поддержки тех, кто способствует повышению эффективности системы менеджмента и улучшению качества;
- поддержки других менеджеров в демонстрации лидерства в их соответствующих областях;
- обеспечения того, чтобы показатели результативности надлежащим образом отражали качество;
- создания и обеспечения реализации процессов, которые будут определять изменения, влияющие на качество и учитывать эти изменения.

#### 5.1.2 Ориентация на учащихся и других потребителей.

НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» наладил свои процессы коммуникации и взаимодействия в соответствии с требованиями обучающихся и других заинтересованных сторон и их удовлетворенностью. Удовлетворенность обучающихся и других заинтересованных сторон, определенных в разделе 4 Контекст, была определена как наиболее важная цель. Высшее руководство обеспечивает и поддерживает все действия, связанные с определением требований и повышением удовлетворенности обучающихся и других заинтересованных сторон.

#### 5.1.3 Дополнительные требования к специальному образованию.

Понимая свою социальную ответственность и для поддержания доступности и справедливости, Университет повышает осведомленность и формирует компетентность в области социальной ответственности.

Чтобы быть инклюзивным, гибким, прозрачным и подотчетным Университет стремится учитывать интересы, способности, индивидуальные и особые потребности обучающихся. С этой целью ВУЗом оказывается культурная, языковая, психологическая, образовательная и иная поддержка студенческой молодежи.

Программа развития Университета включает в себя развитие инклюзивного образования.

Внутренней нормативной документацией, используемой в данном процессе, являются Правила организации инклюзивного образования.

### 5.2 Политика.

#### 5.2.1 Разработка политики.

Политика в области обеспечения качества (Приложение 1) разработана и поддерживается для соответствия намерениям Университета. Она включает обязательства в области СМ, создает основу для анализа и определения Целей Университета.

#### 5.2.2 Доведение политики.

Политика Университета доводится до сведения сотрудников и ППС, периодически анализируется и переиздается при необходимости. Политика размещается на сайте Университета, чтобы обеспечить ее доступность заинтересованным сторонам.

### 5.3 Организационные роли, обязанности и полномочия.



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		РК-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 17 из 37

Распределение ответственности и полномочий в НАО «МУТиГ» определяется внутренними документами СМ, планами Университета, приказами Ректора, должностными инструкциями и положениями о подразделениях.

Документы, определяющие полномочия и ответственность персонала, в обязательном порядке доводятся до сведения заинтересованных лиц.

Взаимодействия подразделений и работников Университета наглядно представлена в организационной структуре. Структура подразделений Университета определена в положениях соответствующих подразделений.

Для эффективного использования преимуществ процессного подхода в СМ НАО «МУТиГ» определяются и идентифицируются ответственные по процессам. Ответственные по процессам назначаются приказами Ректора.

## 6. ПЛАНИРОВАНИЕ

Университет планирует учебный процесс в соответствии с требованиями, установленными к ВУзам. Такое планирование включает в себя: планы по учебной нагрузке ППС, планы по учебно-методической работе, планы по воспитательной работе, планы по НИР и так далее.

При планировании учебного процесса устанавливаются: цели, мероприятия, сроки, потребность в ресурсах (учебная нагрузка школ Университета), распределение нагрузки преподавателей, мероприятия по контролю качества учебного процесса (взаимопосещение занятий, мониторинг), критерии для аттестации обучающихся, необходимость в записях и документах, процессы контроля знаний обучающихся и их аттестации (текущей, промежуточной и итоговой).

При планировании также определяется потребность в разработке или улучшении процессов.

Внутреннюю нормативную документацию, используемую в данном процессе, составляют:

- Положение о порядке внутреннего грантового финансирования научно-исследовательских проектов сотрудников Университета;
- Положение о премировании авторов научных публикаций и учебно-методических изданий;
- Положение об организации и проведении мероприятий;
- Правила по разработке образовательных программ, каталога элективных дисциплин, Minog, рабочей учебной программы по дисциплинам (силлабус) и организации самостоятельной работы обучающегося;
- Правила планирования педагогической нагрузки профессорско-преподавательского состава университета.

### 6.1 Действия в отношении рисков и возможностей.

Принимая во внимание внутренний и внешний контекст, потребности и ожидания заинтересованных сторон, а также сферу применения системы менеджмента, Отдел стратегического планирования и коммерциализации НАО «МУТиГ» определяет риски (угрозы) и возможности чтобы:

- обеспечить достижение системой менеджмента намеченных результатов;
- предотвратить или уменьшить нежелательные воздействия;
- обеспечить постоянное совершенствование.

Для устранения выявленных рисков (угроз) необходимо предпринять следующие шаги:



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 18 из 37

- принятие рисков;
- избегание рисков;
- снижение рисков и контроль;
- устранение рисков;
- передача рисков.

Если не указано иное, главным приоритетом является смягчение и контроль всех рисков. В тех случаях, когда снижение риска неосуществимо или очень затратно, руководство может принять риск, учитывая последствия этого действия. В случае, когда невозможно принять, устранить или смягчить риск, риск может быть предотвращен (прекращение операций, вызвавших риск) или передан в соответствии с решением руководства. В случае, если риск вышел за рамки контроля организации (например, пожар, землетрясение, саботаж, стихийные бедствия, грабеж и т. д.), риск переходит к третьим лицам (например, правоохранительным органам, организациям по чрезвычайным ситуациям, страховым компаниям и т. д.).

После принятия действий, запланированных для риска, риск оценивается снова, и в случае, если требуются дополнительные действия, этап планирования повторяется.

Возможности – это потенциал для обеспечения постоянного совершенствования. Руководство оценивает возможности, а для тех, кто может обеспечить достаточную выгоду, по их мнению, планируются действия и проводится переоценка возможности в будущем.

Внутренней нормативной документацией, используемой в данном процессе, является Документированная процедура ДП-03-01-6.1 «Управление рисками и возможностями».

#### 6.2 Цели образовательной организации и планирование их достижений.

Высшее руководство НАО «МУТиГ» определяет цели в области качества, включая требования, которые необходимо выполнить для продукта в соответствующих функциях и уровнях.

Цели определяются, контролируются, объявляются и, при необходимости, обновляются в соответствии со стратегиями и политикой образовательной организации, поддающимся количественной оценке (если это возможно).

Целевые показатели доводятся до сведения соответствующих внутренних сторон посредством совещаний, электронной почты, документолога, внутривузовских чатов, досок объявлений. Прогресс в достижении целевых показателей, контролируется соответствующими надзорными органами на ежемесячной основе. Он также оценивается на ежегодных совещаниях по обзору управления.

При установлении целевых показателей учитываются следующие факторы:

- обязательства по соблюдению;
- риски;
- возможности повышения производительности.

Высшее руководство:

а) запланировало СМК, которая будет отвечать общим требованиям и целям качества стандартов ISO 21001:2018, и внедряет эту систему в соответствии с планом;

б) в случае каких-либо изменений, запланированных и реализованных в СМК, контролирует и обеспечивает целостность системы, на совещаниях по анализу руководства.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Программа развития Университета;
- План мероприятий по реализации Программы развития Университета;
- планы отделов, центров и школ на учебный/календарный год.

#### 6.3 Планирование изменений.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 19 из 37

Планирование изменений и актуализация внутренних нормативных документов прописаны в документированной процедуре ДП-02-02-7.5.3 «Управление документированной информацией».

## 7. ПОДДЕРЖКА

### 7.1 Ресурсы.

#### 7.1.1 Общие положения.

Необходимые ресурсы для повышения удовлетворенности потребителей, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМ определяются при планировании процессов.

Общую ответственность за обеспечение ресурсами СМ несет Ректор НАО «МУТиГ». Частичная ответственность за обеспечение ресурсами СМ и соответствующие полномочия делегируются по решению Ректора.

#### 7.1.2 Человеческие ресурсы.

Важнейшим ресурсом по обеспечению качества продукции Университета является персонал. Поэтому Университет уделяет повышенное внимание к процессам подбора, подготовки и переподготовки персонала.

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 НАО «МУТиГ» создаются рабочие группы. Работа в рабочих группах также обеспечивает вовлечение сотрудников в процесс совершенствования СМК.

Допускается в конкретных процедурах СМК приводить более детальное определение требований и порядка подготовки персонала в зависимости от специфики и сложности процесса.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Кадровая политика МУТиГ;
- Политика академической честности;
- Антикоррупционный стандарт МУТиГ;
- Положение о порядке организации и проведения курсов повышения квалификации;
- Внутреннее положение МУТиГ.

#### 7.1.3 Объекты.

Необходимая инфраструктура определяется в процессе анализа СМК и обеспечивается через планы развития НАО «МУТиГ».

Инфраструктура НАО «МУТиГ» включает помещения, средства труда, оборудование, компьютеры и копировально-множительную технику, средства связи и транспорт.

Внутренней нормативной документацией, используемой в данном процессе, является:

- Правила «Управление инфраструктурой и производственной средой».

#### 7.1.4 Среда для функционирования образовательных процессов.

Производственная среда НАО «МУТиГ» обеспечивается посредством:

- системы внутреннего обмена информацией;
- установления постоянных и долговременных отношений с поставщиками и партнерами;
- обеспечения СМК необходимыми финансовыми ресурсами;



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 20 из 37

- создания условий для раскрытия творческих потенциалов личностей, включая работу в рабочих группах;
- обеспечения обучающихся надлежащими социально-бытовыми условиями, включая библиотеку, аудитории для самостоятельной работы, общежития для иногородних, медицинские пункты, психологический кабинет, столовую и буфет, компьютерные залы и др.;
- направленности воспитательной работы с обучающимися на формирование личностей будущих специалистов и предупреждение несоответствий в их поведении, например, противоправных действий;
- поддержания надлежащего уровня социально-психологических отношений в коллективе НАО «МУТиГ».

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.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Правила осуществления закупок;
- Кодекс чести, этики и поведения обучающихся;
- Положение о порядке предоставления койко-мест в общежитии обучающимся в НАО «МУТиГ»;
- Положение об организации и проведении мероприятий;
- Правила пользования библиотекой;
- Правила «Управление инфраструктурой и производственной средой»;
- Положение «Управление информационной безопасностью».

#### 7.1.5 Ресурсы для мониторинга и измерений.

НАО «МУТиГ» проводит мониторинг и измерение ресурсов для проверки соответствия продукции. Определяет и закупает ресурсы, необходимые для обеспечения достоверных и надежных результатов.

НАО «МУТиГ» гарантирует, что предоставленные ресурсы подходят и устойчивы для типа проводимых мероприятий по мониторингу и измерению.

Результаты мониторинга и измерений сохраняются лицами, ответственными за проведение мониторинговой и измерительной деятельности.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Правила осуществления закупок.

#### 7.1.6 Знания организации.

В целях обеспечения устойчивости и доступности организационных знаний и формирования базы знаний, НАО «МУТиГ» регулярно проводит записи, обмен, архивирование и обновление таких мероприятий, как использование общих зон в цифровой среде, уведомления по электронной почте на сервере и в отделе, проведение внутренних совещаний по обмену опытом, архивирование брошюр, руководств и аналогичных источников, собранных от соответствующих внешних сторон. А также Университет обеспечивает студентов всеми необходимыми учебными ресурсами.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Положение «Управление информационной безопасностью»;
- Правила пользования библиотекой.



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 21 из 37

## 7.2 Компетентность.

### 7.2.1 Общие положения.

С целью постоянного повышения компетентности персонала планируется и осуществляется обучение персонала НАО «МУТиГ» с последующей оценкой результативности, ведутся записи по подготовке персонала, а также осуществляются мероприятия по обеспечению осведомленности персонала в области СМ.

Требования к компетентности персонала определены в должностных инструкциях.

Профессорско-преподавательский состав на регулярной основе повышает свой профессиональный уровень. Каждый преподаватель заполняет в индивидуальном плане раздел «Повышение квалификации». По окончании учебного года/ семестра он отчитывается по этому разделу. После прохождения курсов по повышению квалификации преподаватели отчитываются на заседаниях школ. По итогам обсуждения отчета оценивается результативность обучения.

В НАО «МУТиГ» на плановой основе ведется научно-исследовательская работа. НИР планируется на соответствующих уровнях: школа, Научно-исследовательский центр 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 НАО «МУТиГ».

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Кадровая политика МУТиГ;
- Положение о порядке организации и проведения курсов повышения квалификации;
- Положение о порядке внутреннего грантового финансирования научно-исследовательских проектов сотрудников Университета;
- Положение о премировании авторов научных публикаций и учебно-методических изданий;
- Положение о кадровом резерве для замещения должностей МУТиГ.

### 7.2.2 Дополнительные требования к образованию с особыми потребностями.

Университет предоставляет ресурсы для поддержки преподавателей путем:

а) обеспечения преподавателей и персонала, контактирующего с обучающимися с особыми потребностями, соответствующей специализированной подготовкой, которая может включать:

- 1) удовлетворение потребностей в обучении студентов с различными запросами;
- 2) дифференцированное обучение и оценивание;
- 3) учебные материалы;
- б) предоставление доступа к сети специалистов.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Правила организации инклюзивного образования.

## 7.3 Осведомленность.

НАО «МУТиГ» проводит тренинги, встречи, объявления, визуальные брифинги, чтобы гарантировать, что сотрудники, работающие под их контролем, всегда осведомлены о следующем:

- Политика;
- Цели;
- их вклад в эффективность систем менеджмента, включая повышение эффективности;
- последствия и потенциальные последствия несоответствия требованиям системы менеджмента;



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 22 из 37

- инциденты с охраной труда и результаты любых исследований, проведенных по этому вопросу;
- опасности, риски в области охраны труда и виды деятельности, определенные в связи с ними.

#### 7.4 Коммуникация.

##### 7.4.1 Общие положения.

НАО «МУТиГ» определило внутренние и внешние коммуникации, связанные с качеством. Прием и обработка входящей и исходящей информации и приложений к настоящему документу.

Отдел, ответственный за осуществление коммуникаций, несет ответственность за обеспечение того, чтобы передаваемая информация была надежной и соответствовала информации, генерируемой в рамках систем управления.

НАО «МУТиГ» создало и внедряет Систему предложений для всех, кто работает под их контролем, чтобы представить свои мнения и предложения по улучшению в отношении систем управления, качества.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Положение «Управление информационной безопасностью»;

##### 7.4.2 Цели коммуникации.

Для обеспечения коммуникаций в НАО «МУТиГ» используются различные каналы передачи информации: на бумажных носителях, посредством электронной и компьютеризированной систем.

Коммуникационные цели могут отличаться от того, с кем осуществляется коммуникация.

##### 7.4.3 Механизмы коммуникации.

Создан и работает сайт НАО «МУТиГ»: <https://iuth.edu.kz/>.

На сайте размещена информация (за исключением конфиденциальной) о НАО «МУТиГ».

Создана и работает корпоративная почта: [iuth.edu.kz](mailto:iuth.edu.kz), обеспечивающая надлежащий внутренний, внешний документооборот и обмен информацией.

С целью улучшения информирования работников, на сервере НАО «МУТиГ» создана облачная папка Google-диск, где расположены утвержденные, действующие, сканированные версии документированной информации СМК.

#### 7.5 Документированная информация.

##### 7.5.1 Общие положения.

Документация по системам менеджмента включает в себя следующее:

- а) Политика университета в области обеспечения качества;
- б) Руководство по качеству, в котором разъясняется общая структура систем менеджмента и содержится ссылка на письменную документацию;
- в) письменные процедуры, определяющие процедуры и обязанности;
- г) документы, необходимые для эффективного планирования, реализации и контроля процессов (анализ процесса/ обзоры процедур, описание каждой требуемой задачи / процедуры, инструкции);
- д) документированная информация о внедрении систем менеджмента (формы, отчеты, протоколы и т.д.).

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Документированная процедура ДП-02-02-7.5.3 «Управление документированной информацией»;

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 23 из 37

- Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ»;
- СУ-02-02-01 «Порядок подготовки, согласования и утверждения положения подразделения»;
- СУ-02-02-02 «Порядок подготовки, согласования и утверждения должностных инструкций».

#### 7.5.2 Создание и актуализация.

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

Документация должна подвергаться регулярному пересмотру согласно установленным срокам, для поддержания соответствия стандарту ISO 21001 и законодательным нормам.

#### 7.5.3 Управление документированной информацией.

Документы, требуемые системами управления, управляются как в печатном виде, так и в электронном.

НАО «МУТиГ» состоит из записей, заполненных форм, протоколов и отчетов, определенных в процессах. Определение места хранения, период и способ записей Системы менеджмента осуществляется согласно соответствующей Политике.

Записи Системы управления хранятся таким образом, чтобы избежать повреждений, изменений или потерь и обеспечить их легкий доступ и извлечение в подходящих условиях. Записи системы управления могут быть в печатном виде, однако они сохраняются с резервной копией, хранящейся на цифровом носителе. Таким образом, доступность и резервное копирование записей, которые хранятся в цифровой среде, гарантированы.

- ДП-02-02-7.5.3 «Управление документированной информацией»;
- Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ».

## 8. ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ

### 8.1 Планирование и управления деятельностью.

#### 8.1.1 Общие положения.

НАО «МУТиГ» планирует учебный 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.

При планировании учебного процесса устанавливаются: цели, мероприятия, сроки, потребность в ресурсах (учебная нагрузка школ), распределение нагрузки преподавателей, мероприятия по контролю качества учебного процесса (мониторинг, взаимопосещение занятий), критерии для аттестации обучающихся, необходимость в записях и документах, процессы контроля знаний обучающихся и их аттестации (текущей, промежуточной и итоговой).

При планировании также определяется потребность в разработке или улучшении процессов.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Академическая политика;
- Правила приема на обучение в НАО «МУТиГ»;
- Правила организации учебного процесса по кредитной технологии обучения;
- Правила проведения текущего и рубежных контролей, промежуточной и итоговой аттестации, организации летнего семестра;



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		РК-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 24 из 37

- Положение о порядке организации и проведения дуального обучения;
- Положение об организации и проведения профессиональной практики;
- Правила перевода, восстановления, отчисления и предоставления академического отпуска;
- Положение о проверке письменных работ обучающихся на плагиат;
- Положение о выполнении дипломного проекта;
- Правила по разработке образовательных программ, каталога элективных дисциплин, Minor, рабочей учебной программы по дисциплинам (силлабус) и организации самостоятельной работы обучающегося;
- Правила планирования педагогической нагрузки профессорско-преподавательского состава Университета;
- Положение о трудоустройстве выпускников;
- Положение об академической мобильности обучающихся и профессорско-преподавательского состава;
- Кодекс чести, этики и поведения обучающихся;
- Положение о научно-исследовательской работе студентов;
- Положение о Студенческом Парламенте МУТиГ;
- Положение о студенческих клубах МУТиГ;
- Положение о порядке организации и проведения курсов повышения квалификации;
- Положение о порядке внутреннего грантового финансирования научно-исследовательских проектов сотрудников Университета;
- Положение о награждении авторов научных публикаций и учебно-методических изданий;
- Правила организации инклюзивного образования;
- Положение об организации и проведении мероприятий.

#### 8.1.2 Специфика планирования и контроля образовательных продуктов и услуг.

При планировании учитывается необходимая деятельность по:

- обеспечению необходимыми ресурсами;
- потребности в разработке процессов, документов, их верификации и валидации;
- мониторингу бизнес-процессов;
- контролю результатов образовательных процессов;
- согласованности процессов жизненного цикла продукции с остальными процессами СМК;
- наличию необходимых записей и данных по качеству.

#### 8.1.3 Дополнительные требования к специальному образованию.

В Университете внедряется инклюзивное образование и для этого Университет:

- а) проявляет гибкость, чтобы поддерживать совместное построение обучающимся процесса обучения на основе навыков, способностей и интересов, включая такие подходы, как:
- 1) адаптивное обучение;
  - 2) ускоренное или обогащенное содержание;
  - 3) разрешение зачисления на две разные программы или образовательные организации;
  - 4) индивидуально подобранные меры;
  - 5) корректирует учебный план или модифицирует образовательную программу в соответствии с потребностями обучающегося, определенного профиля, выше или ниже



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «В» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 25 из 37

соответствующего возрасту класса или ожидаемого уровня по умолчанию для определенного предмета или курса;

- б) признает предыдущее обучение и опыт;
- б) способствует созданию командной среды с адекватными ресурсами для поддержки отдельных обучающихся в достижении их целей;
- с) обеспечивает возможностями на учебном месте;
- г) обеспечивает предоставление здоровой и питательной пищи по мере необходимости.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Правила организации инклюзивного образования.

## 8.2 Требования к образовательным продуктам и услугам.

### 8.2.1 Определение требований к образовательным продуктам и услугам.

Главной входной информацией для основного процесса НАО «МУТиГ» являются требования студентов, работодателей и других заинтересованных сторон. Поэтому НАО «МУТиГ» уделяет огромное внимание во внешней деятельности процессам, связанным с коммуникациями с заинтересованными сторонами.

### 8.2.2 Информирование о требованиях к образовательным продуктам и услугам.

Требования потребителей (обучающихся и их родителей, организаций, общества и государства) установлены в соответствующих политиках Университета. При этом учитываются собственно требования потребителей к знаниям выпускников, номенклатуре специальностей, составу дисциплин, другие требования по удовлетворению прогнозируемых потребностей потребителей.

НАО «МУТиГ» определяет, идентифицирует и анализирует требования организаций, направляющих своих абитуриентов до принятия обязательств в форме договора. В процессе данного анализа определяются и документируются все требования потребителей.

### 8.2.3 Изменения в требований к образовательным продуктам и услугам.

Изменения требований потребителя к образовательным продуктам и услугам от договорных согласовываются и также документируются. При этом предусматривается изъятие устаревших документов и предоставление взамен новых в соответствии с требованиями по управлению документацией. Заинтересованные лица ознакамливаются с изменениями под роспись.

## 8.3 Проектирование и разработка образовательных продуктов и услуг.

Университет планирует и проводит разработку образовательных программ согласно Правилам по разработке образовательных программ НАО МУТиГ:

- Академическая политика;
- Правила приема на обучение в НАО «МУТиГ»;
- Правила организации учебного процесса по кредитной технологии обучения;
- Правила проведения текущего и рубежных контролей, промежуточной и итоговой аттестации, организации летнего семестра;
- Положение о порядке организации и проведения дуального обучения;
- Положение об организации и проведения профессиональной практики;
- Правила перевода, восстановления, отчисления и предоставления академического отпуска;
- Положение о научно-исследовательской работе студентов;
- Положение о проверке письменных работ обучающихся на плагиат;
- Положение о выполнении дипломного проекта;



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 26 из 37

– Правила по разработке образовательных программ, каталога элективных дисциплин, Minor, рабочей учебной программы по дисциплинам (силлабус) и организации самостоятельной работы обучающегося;

– Правила планирования педагогической нагрузки профессорско-преподавательского состава Университета;

– Положение о трудоустройстве выпускников;

– Положение о порядке организации и проведения курсов повышения квалификации;

– Положение об академической мобильности обучающихся и профессорско-преподавательского состава;

– Положение о порядке внутреннего грантового финансирования научно-исследовательских проектов сотрудников Университета;

– Положение о премировании авторов научных публикаций и учебно-методических изданий;

– Положение об организации и проведении мероприятий;

– Положение о порядке предоставления койко-мест в общежитии обучающимся в НАО «МУТиГ».

8.4 Управление внешними процессами, продуктами и услугами.

8.4.1 Общие положения.

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.

Общие требования к закупаемой продукции определены соответствующей политикой Университета. Требования по конкретной закупке устанавливаются по необходимости и обычно включают требования по валидации, сертификации, квалификации персонала и наличия процедур СМК.

В процессе закупок продукции осуществляется входной контроль на их соответствие установленным требованиям.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

– Правила осуществления закупок.

8.4.2 Тип и степень управления.

Все требования НАО «МУТиГ» к поставляемой продукции и услугам прописаны в договорах.

В Университете реализуется порядок проверки и регистрации приобретаемой продукции и услуг.

Если имеется необходимость оценки возможностей поставщика и контроля хода работ по месту нахождения поставщика, то это должно быть оговорено в документах на закупку.

8.4.3 Информация для внешних поставщиков.

НАО «МУТиГ» сообщает поставщикам свои требования к:

– процессам, продукции, услугам, которые должны быть поставлены;

– компетентности персонала;

– условиям взаимодействия поставщика с Университетом;

– контролю и мониторингу деятельности поставщика, которые должны быть осуществлены со стороны Университета;

– иным требованиям.

8.5 Производства образовательных продуктов и предоставление услуг.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		РК-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 27 из 37

В учебном процессе используются: учебные планы, силлабусы, учебные графики, методические разработки, технические средства обучения и методы и критерии оценки знаний студентов и так далее.

8.5.1 Управление производством образовательных продуктов и предоставлением услуг.

С целью контроля качественного предоставления образовательных услуг в Университете устанавливаются обязательные условия и проводится:

- конкурсный отбор ППС на основе типовых квалификационных характеристик должностей;
- лицензирование на право ведения образовательной деятельности в сфере высшего и послевузовского образования;
- государственная аттестация деятельности университета;
- программная аккредитация;
- институциональная аккредитация.

Итоговая аттестация (защита дипломных проектов) проводится с целью валидации знаний студентов. Ответственность за утверждение дипломных проектов несет Государственная аттестационная комиссия.

Установлен процесс принятия абитуриентов через приемную комиссию, который описан в следующих внутренних документах:

- Правила приема на обучение в НАО «МУТиГ»;
- Академическая политика.

В Университете установлены учебный, воспитательный и научный процессы, их планирование и реализация в следующих процедурах, правилах и положениях университета:

- Правила организации учебного процесса по кредитной технологии обучения;
- Правила проведения текущего и рубежных контролей, промежуточной и итоговой аттестации, организации летнего семестра;
- Положение о порядке организации и проведения дуального обучения;
- Положение об организации и проведения профессиональной практики;
- Правила перевода, восстановления, отчисления и предоставления академического отпуска;
- Положение о научно-исследовательской работе студентов;
- Положение о проверке письменных работ обучающихся на плагиат;
- Положение о выполнении дипломного проекта;
- Правила по разработке образовательных программ, каталога элективных дисциплин, Minor, рабочей учебной программы по дисциплинам (силлабус) и организации самостоятельной работы обучающегося;
- Положение о порядке внутреннего грантового финансирования научно-исследовательских проектов сотрудников Университета;
- Положение о научно-исследовательской работе студентов;
- Положение о Студенческом Парламенте МУТиГ;
- Положение о студенческих клубах МУТиГ.

Для проведения оценки в ходе учебного процесса установлены:

- Правила проведения текущего и рубежных контролей, промежуточной и итоговой аттестации, организации летнего семестра;
- Справедливость и доступность образования для групп с особыми потребностями обеспечивается согласно Правилам организации инклюзивного образования.

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		РК-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 28 из 37

#### 8.5.2 Идентификация и прослеживаемость.

В процессе формирования контингента обучающихся каждому студенту при зачислении присваивается ID-номер. Этот номер используется в течении всего учебного процесса (аттестация студентов, переводы на последующие курсы, ведения записей по результатам аттестаций, ведения дел студентов, архивирование дипломных работ и так далее). При необходимости можно проследить статус аттестации конкретного студента по записям (ведомости рубежного контроля и экзаменационные ведомости) или произвести проверку дел студентов на протяжении всех курсов обучения. Прослеживаемость и идентификация используется при восстановлении и переводах студентов.

#### 8.5.3 Собственность заинтересованных сторон.

В НАО «МУТиГ» проявляется забота о собственности потребителей или внешних поставщиков, когда она находится под управлением Университета или используется им.

#### 8.5.4 Сохранение.

Университет проявляет заботу о своих обучающихся. С этой целью проводится воспитательная работа со студентами, а также осуществляются необходимые мероприятия для обеспечения надлежащих социальных условий для обучающихся. В начале учебного года за каждой учебной группой закрепляется эдвайзер, выполняющий функции академического наставника обучающегося и оказывающий содействие в формировании и освоении индивидуальной траектории обучения. Помимо этого, он также ответственен за проведение воспитательной работы с закрепленными за ним обучающимися по вопросам повышения их академической успеваемости, гражданской ответственности, патриотизма, формирования антикоррупционного мышления, дисциплины и посещаемости занятий, привлечения их к участию в общественной жизни университета.

Эдвайзеры, директора школ, сотрудники Отдела социально-культурного развития несут ответственность за обеспечение надлежащих социальных условий и за воспитательную работу. Персональная информация студента хранится в их личном деле и идентифицируется как «собственность потребителя».

#### 8.5.5 Защита и прозрачность данных обучающихся.

Защита данных обучающихся обеспечивается внедрением и применением надлежащих мер информационной безопасности согласно процедуре Отдела цифровизации – Положение «Управление информационной безопасностью».

#### 8.5.6 Управление изменениями.

Университет анализирует и управляет изменениями в предоставлении образовательных продуктов и услуг в объеме, необходимом для обеспечения постоянного соответствия требованиям.

#### 8.6 Выпуск образовательных продуктов и услуг.

Университет осуществляет запланированные мероприятия по выпуску образовательных продуктов.

Верификация образовательных программ проводится путем промежуточного контроля и аттестации с требованиями внешних и внутренних нормативных документов.

#### 8.7 Управление несоответствующими выходами.

НАО «МУТиГ» обеспечивает идентификацию и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям, в соответствии с Академической политикой и Правилами перевода, восстановления, отчисления и предоставления академического отпуска.

Особое внимание в данном случае уделяется коммуникациям с обучающимися и их родителями (опекунами).



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		РК-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 29 из 37

## 9. ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЬЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### 9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка.

#### 9.1.1 Общие положения.

В НАО «МУТиГ» внедрен процесс по мониторингу, измерению, анализу, оценке и корректировке, с целью подтверждения выполнения требований к продукции и услугам.

При проведении анализа деятельности Университета учитываются:

- что подлежит мониторингу, измерениям, анализу и оценке;
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- сроки проведения мониторинга, измерений, анализа и оценки.

Мониторинг и измерение процессов системы менеджмента качества образовательной, научно-методической и иной деятельности осуществляют руководители процессов посредством предоставления отчетов по планам мероприятий.

Результаты оперативной деятельности анализируются. Если запланированные результаты не достигнуты, осуществляются действия для достижения запланированных результатов через коррекции и/или корректирующие действия в соответствии с требованиями внутренней нормативной документации.

Анализ результативности процессов системы менеджмента качества проводится 1 раз в год при проведении Анализа со стороны руководства.

#### 9.1.2 Удовлетворенность учащихся, других потребителей и персонала.

Университет осуществляет мониторинг информации по удовлетворенности потребителей (выпускников и работодателей). Полученная информация по удовлетворенности выпускников и работодателей, принявших выпускников на работу, собирается, анализируется ежегодно в ходе анализа со стороны руководства и используется для улучшения учебного процесса, методического обеспечения и для определения перечней актуальных специальностей и дисциплин перед началом приемной комиссии.

В случае поступления жалоб и обращений обязательно проводится расследование причин возникновения жалоб и обращений, ответственные сотрудники Университета дают официальный ответ с указанием решения.

#### 9.1.3 Другие потребности в мониторинге и измерении.

Университет гарантирует, что следующая обратная связь запрашивается и предоставляется по мере необходимости соответствующим заинтересованным сторонам:

- а) отзывы об образовательных продуктах и услугах;
- б) отзывы об их эффективности в достижении согласованных результатов обучения;
- в) обратная связь о влиянии организации на сообщество.

В Университете проводится оценка удовлетворенности согласно установленной процедуры. Отдел обеспечения качества отслеживает уровень полученной обратной связи и предпринимает действия по его повышению там, где недостаточно обратной связи.

Мониторинг и измерение могут включать:

- содержание программы по данной дисциплине, обеспечение актуальности программы;



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 30 из 37

- учебная нагрузка, успеваемость обучающегося и показатели завершения;
- эффективность оценки;
- удовлетворенность обучающихся и других бенефициаров программой;
- среда обучения и вспомогательные услуги и их соответствие назначению.

#### 9.1.4 Методы мониторинга, измерения, анализа и оценки.

В Университете осуществляется регулярный мониторинг процессов СМ с целью демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов путем:

- обсуждения процессов на заседаниях рабочих групп;
- обсуждения процессов в процессе разработки документов СМК;
- анализа СМ со стороны руководства;
- анализ и обсуждение выполнения планов на заседаниях школ;
- внутреннего аудита СМ.

Если в процессах не достигаются ожидаемые результаты, то разрабатываются корректирующие действия.

Процессы СМ проектируются в соответствии с требованиями ISO 21001:2018. Выходными данными проектирования процессов являются документы СМ. Для подтверждения их адекватности проводятся запланированные мероприятия: испытания, мониторинг и при необходимости измерения процессов. Полученные данные анализируются с целью улучшения процессов СМ.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Документированная процедура ДП-02-02-9.3 «Анализ со стороны руководства»;
- Документированная процедура ДП-02-02-9.2 «Внутренний аудит»;
- Документированная процедура ДП-02-02-04 «Несоответствие и корректирующие действия».

#### 9.1.5 Анализ и оценка.

Университет осуществляет рубежный контроль, финальный контроль и итоговую аттестацию студентов на плановой основе. При подготовке к аттестации разрабатываются, согласовываются и утверждаются экзаменационные билеты и тесты, 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 ведомостей рубежных контролей и экзаменационных ведомостей, протоколов ГАК/ГЭК и так далее. Записи по аттестации содержат указания на лицо(а), ответственное за оценивание.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Правила проведения текущего и рубежных контролей, промежуточной и итоговой аттестации, организации летнего семестра.

#### 9.2 Внутренний аудит.

Университет осуществляет внутренние аудиты качества в соответствии с утвержденными планами согласно ДП-02-02-9.2 «Внутренний аудит». В этом документе определены ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчетам и ведению записей.

Внутренние аудиты качества планируются с учетом статуса и важности проверяемых процессов и участков. На каждый аудит разрабатывается программа аудита, где определяются критерии, область применения и методы аудита.



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		РК-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 31 из 37

По результатам аудита оформляется отчет о несоответствиях, с которыми ознакамливаются сотрудники, ответственные за проверяемые процессы или участки. Последние должны разработать корректирующие действия и подтвердить их результативность при повторном аудите.

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

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

– Документированная процедура ДП-02-02-9.2 «Внутренний аудит».

9.3 Анализ со стороны руководства.

9.3.1 Общие положения.

Руководство НАО «МУТиГ» регулярно оценивает систему менеджмента качества в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическими направлениями развития НАО «МУТиГ» посредством анализа со стороны руководства по итогам работы за год.

Результаты озвучиваются, обсуждаются и утверждаются на заседании Ученого совета.

Анализ со стороны руководства проводится для доказательства того, что система менеджмента качества соответствует требованиям ISO 21001, политике и целям в области качества НАО «МУТиГ», требованиям настоящего Руководства по качеству и внутренним нормативным документам.

9.3.2 Входные данные для анализа со стороны руководства.

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

- сведения об удовлетворенности потребителей (обучающихся и работодателей), включая отзывы и анкеты;
- сведения о поставщиках;
- сведения по результатам аттестации;
- сведения из внешних источников о тенденциях, новых технологиях, изменениях требований и предпочтений потребителей и так далее.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Документированная процедура ДП-02-02-9.2 «Внутренний аудит»;
- Документированная процедура ДП-03-02-9.3 «Анализ со стороны руководства»;
- Правила осуществления закупок.

9.3.3 Результаты (выходы) анализа со стороны руководства.

Данные по результативности процессов анализируются на заседании Ученого совета. Результаты этого анализа в форме рекомендаций передаются для анализа со стороны руководства.

Анализ данных проводится со стороны руководства согласно соответствующей политике Университета.

## 10. УЛУЧШЕНИЯ

10.1 Несоответствия и корректирующие действия.

Корректирующие действия.

С целью устранения причин несоответствий для предотвращения их повторного возникновения, Университет разрабатывает и предпринимает корректирующие действия согласно утвержденной Политике. Данный документ включает:

Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 32 из 37

- 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.

#### 10.2 Постоянное улучшение.

Университет стремится постоянно улучшать результаты своей деятельности посредством:

- Политики и целей в области качества;
- вовлечения персонала в рабочие группы по постоянному улучшению СМК;
- внутренних аудитов СМК;
- анализа СМК со стороны руководства;
- корректирующих и предупреждающих действий.

Внутренняя нормативная документация, используемая в данном процессе:

- Документированная процедура ДП-02-02-9.2 «Внутренний аудит»;
- Документированная процедура ДП-02-02-04 «Несоответствие и корректирующие действия».
- Программа развития МУТиГ на 2023-2029 гг.
- План развития МУТиГ на 2023-2029 гг.

#### 10.3 Возможности для улучшения.

НАО «МУТиГ» стремится постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества, свою деятельность и совершенствовать процессы.

Руководство НАО «МУТиГ» рассматривает возможности для улучшения как свою стратегическую цель, направленную на обеспечение удовлетворенности потребителей.

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











Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		РК-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 35 из 37

## Приложение 1

### ПОЛИТИКА УНИВЕРСИТЕТА В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»

#### Миссия Университета

Подготовка профессионалов для сферы обслуживания, четко осознающих уникальность Казахстана и готовых посвятить жизнь популяризации своей страны на мировом уровне.

#### Видение Университета

IUTN – 2029: Университет – лидер в сфере подготовки профессиональных кадров для индустрии туризма, гостеприимства и досуга в Республике Казахстан.

#### Девиз Университета

«Познай уникальность Казахстана сам, покажи ее миру!»

#### Основные ценности Университета

Добросовестность, постоянное совершенствование, равный доступ к образованию, командная работа, открытость и креативность.

На основании Программы развития НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» на 2023-2029 годы главной задачей образовательной политики Университета является обеспечение высокого качества образования в области туризма, гостеприимства и досуга на основе сохранения его фундаментальности и направленности на удовлетворение потребностей личности, общества и государства. Данная Политика является основой для установления целей и задач ВУЗа.

Политика Университета в области качества направлена на построение лучшей в Казахстане системы опережающей подготовки специалистов посредством предоставления обучающимся широких возможностей выбора уровня, содержания, формы и сроков обучения на основе уникальных учебных программ и академической мобильности.

Реализация данной Политики предусматривает:

- предоставление качественных образовательных услуг обучающимся, базирующихся на национальных и международных стандартах;
- студентоцентрированное обучение посредством внедрения инновационных методов преподавания и привлечения высококвалифицированных зарубежных и отечественных специалистов в области туризма и гостеприимства;
- разработка и внедрение двудипломных образовательных программ с международными ведущими ВУЗами в области туризма, гостеприимства и досуга;
- укрепление материально-технической базы Университета, предусматривающее создание высокотехнологичных учебных лабораторий с различным оснащением и оборудованием для индустрии туризма, гостеприимства и досуга;
- развитие фундаментальных и прикладных научных исследований, внедрение в производство и коммерциализация их результатов;
- укрепление качества, направленного на повышение уровня образовательных услуг и научно-исследовательской деятельности;
- расширение международного сотрудничества с зарубежными партнерами с целью реализации взаимовыгодных научно-образовательных и иных проектов, академической мобильности преподавателей и обучающихся, а также привлечения иностранных граждан для обучения в Университете;



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі		Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы		Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства»
Руководство по качеству		PK-01-2023
Утверждено «13» 09 2023 г.	Издание №1	стр. 36 из 37

– содействие гармоничному развитию и созданию необходимых условий для удовлетворения как потребностей студенческой молодежи, так и профессорско-преподавательского состава;

– создание узнаваемого бренда Университета.

Основные принципы Политики в области обеспечения качества:

– Студенты и другие заинтересованные лица вносят ключевой вклад в формирование политики и механизмов Университета в области качества и стандартов;

– ППС Университета как индивидуально, так и в группах берут на себя ответственность за повышение качества преподавания, в то время обучающиеся, как взрослые, берут на себя ответственность за собственное обучение;

– Коллегиальная и строгая внешняя оценка жизненно важна для выявления потенциальных областей улучшения, с целью повышения сотрудничества и обмена передовым опытом;

– Бенчмаркинг академических стандартов лежит в основе процедур Университета;

– Все политики и процедуры, относящиеся к качеству и стандартам – предмет регулярного обзора в целях обеспечения их постоянной пригодности для целей в условиях быстро меняющейся внешней и внутренней среды;

– Высшее руководство берет на себя ответственность за поддержку соответствия системы менеджмента данной Политике, постоянное улучшение этой системы, обеспечение ее соответствия всем установленным законодательным требованиям, учитывая высокую социальную ответственность Университета, принимая во внимание современные актуальные образовательные, научно-технические разработки, управляя интеллектуальной собственностью и учитывая требования и ожидания заинтересованных сторон.

Политика в области обеспечения качества является неотъемлемым элементом управления Университетом и основой планирования его образовательной деятельности. Руководство Университета должно обеспечить эффективную реализацию всем коллективом настоящей Политики. Каждый сотрудник Университета несет персональную ответственность в пределах своей компетенции за качество своей работы. Каждый должен понимать, что от уровня удовлетворенности потребителей качеством работы зависит благополучие Университета и благосостояние его сотрудников.



Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі  
«Халықаралық туризм және меймандостық университеті»  
коммерциялық емес акционерлік қоғамы



Министерство туризма и спорта Республики Казахстан  
Некоммерческое акционерное общество «Международный  
университет туризма и гостеприимства»

Руководство по качеству

Утверждено «13» 09 2023 г.

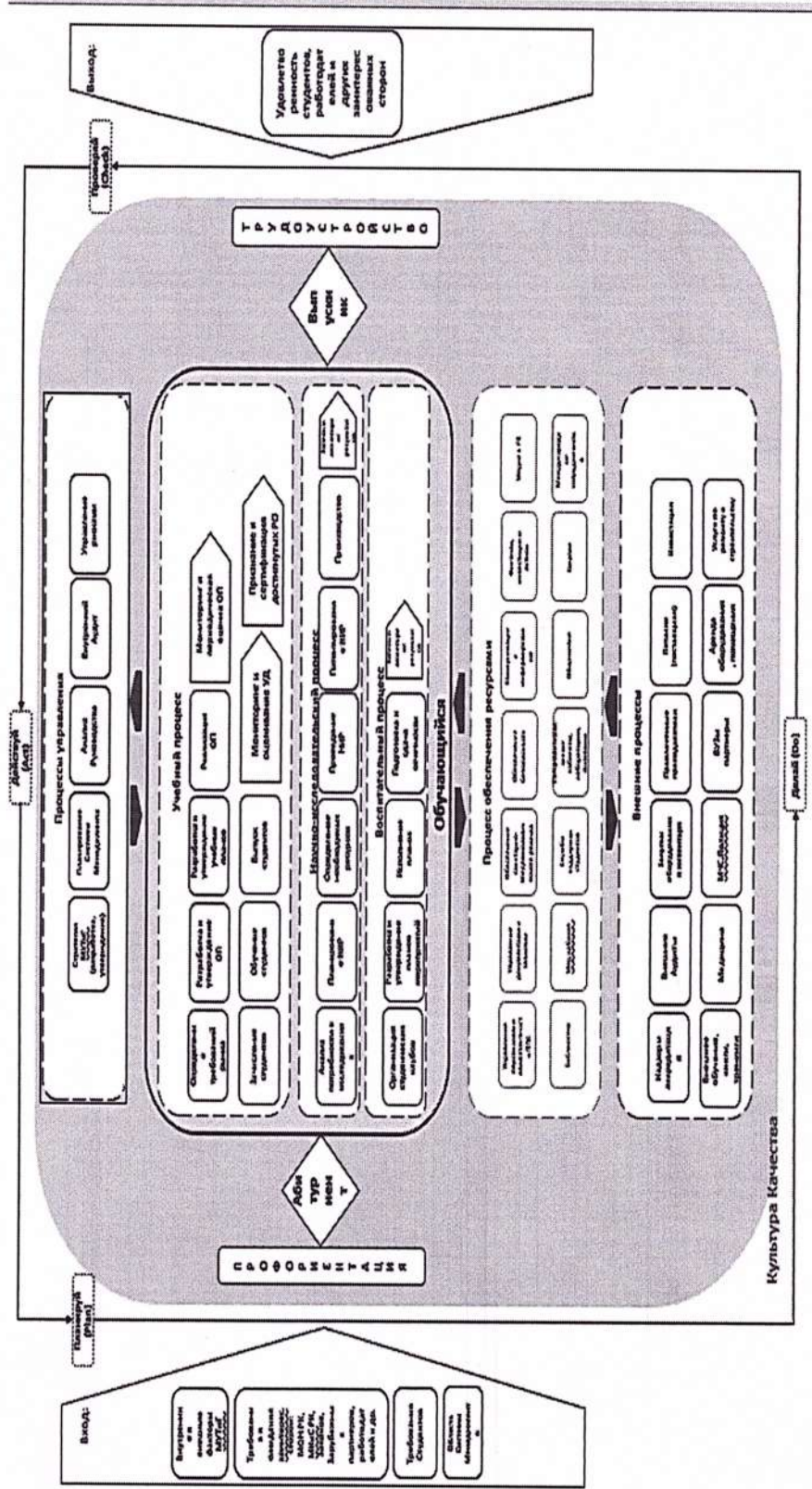
Издание №1

PK-01-2023

стр. 37 из 37

Приложение 2

Карта процессов СМ НАО «МУТИГ» на основе ESG и ISO 21001:2018



Настоящий документ не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»