

| | | |
|--|--|---|
| 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 1 из 30 |



ПУ-02-02-03
ПОЛОЖЕНИЕ
О СИСТЕМЕ ВНУТРЕННЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА
НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»

Туркестан, 2024

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 2 из 30 |

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

РАЗРАБОТАНО:

Руководитель Отдела обеспечения качества



Ж.А. Сейткулова
«27» 11 2024 г.

Главный специалист Отдела обеспечения качества



Т.Т. Көшербаев
«27» 11 2024 ж.

СОГЛАСОВАНО:

Вице-ректор по академической и научной деятельности



Л.И. Шалабаева
«27» 11 2024 г.

Вице-ректор по социальному развитию и международному сотрудничеству



Б.К. Мырзаев
«27» 11 2024 г.

Руководитель Аппарата



Т.Б. Исаков
«27» 11 2024 г.

Руководитель Антикоррупционной комплаенс-службы



Д.Е. Бейсембаева
«27» 11 2024 г.

Руководитель Административного отдела



К.Ж. Тубеков
«27» 11 2024 г.

Главный специалист (юрист) Административного отдела



Е.А. Тасов
«27» 11 2024 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 3 из 30 |

СОДЕРЖАНИЕ

| | | |
|----|---|----|
| 1 | Общие положения | 4 |
| 2 | Нормативные ссылки | 4 |
| 3 | Основные термины и определения | 5 |
| 4 | Обозначения и сокращения | 6 |
| 5 | Цель, задачи и принципы СВОК | 7 |
| 6 | Ответственность за обеспечение качества | 8 |
| 7 | Документированная информация системы внутреннего обеспечения качества | 9 |
| 8 | Стандарты внутреннего обеспечения качества | 9 |
| | 8.1 Политика в области обеспечения качества | 9 |
| | 8.2 Разработка и утверждение программ | 11 |
| | 8.3 Студентоориентированное обучение, преподавание и оценка | 12 |
| | 8.4 Прием на обучение, освоение образовательной программы, признание и сертификация | 13 |
| | 8.5 Кадровая политика и преподавательский состав | 14 |
| | 8.6 Учебные ресурсы и система поддержки студентов | 15 |
| | 8.7 Управление информацией | 16 |
| | 8.8 Информирование общественности | 17 |
| | 8.9 Постоянный мониторинг и периодическая оценка программ | 18 |
| | 8.10 Периодическое внешнее обеспечение качества | 19 |
| 9 | Порядок внесения изменений | 20 |
| 10 | Согласование, хранение и распространение | 20 |
| 11 | Лист регистрации изменений | 21 |
| 12 | Лист ознакомления | 22 |
| | Приложение 1 | 23 |
| | Процессы и стандарты обеспечения качества | |

| | | |
|--|--|--|
| 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | Утверждено 27.11.2024 г. | ПУ-02-02-03 |
| | Издание № 3 | стр. 4 из 30 |

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Настоящее «Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»» (далее – Университет) разработано с целью повышения качества предоставления Университетом образовательных услуг в соответствии со стандартами и руководствами для обеспечения качества высшего образования в европейском пространстве высшего образования (далее – ESG), а также информирования общественности и всех заинтересованных лиц с процессами и документами системы внутреннего обеспечения качества Университета.

1.2 Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» (далее – Положение) определяет общие требования к планированию, организации и проведению внутренней оценки и обеспечения качества в ВУЗе.

1.3 Назначение Положения заключается в поддержании и в постоянном совершенствовании системы внутреннего обеспечения качества в Университете.

1.4 Система внутреннего обеспечения качества (далее – СВОК) реализуется, контролируется и пересматривается в установленном порядке. Она охватывает как академические, так и неакадемические сферы деятельности Университета.

1.5 Положение может быть использовано для внутренней оценки процессов Университета, а также при разработке внутривузовских нормативных документов.

1.6 Положение входит в состав документации Системы менеджмента качества (далее – СМК) Университета.

1.7 Положение является обязательным для применения всеми структурными подразделениями Университета.

1.8 Настоящее Положение вводится в действие с момента его утверждения Председателем Правления-Ректором (далее – Ректор) Университета.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем Положении Университета использованы ссылки на нормативные документы:

- Закон Республики Казахстан от 27 июля 2007 года №319 «Об образовании»;
- «Об утверждении Типовых правил деятельности организаций высшего и послевузовского образования» Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 30 октября 2018 года № 595;
- «Об утверждении Правил организации учебного процесса по кредитной технологии обучения в организациях высшего и (или) послевузовского образования» Приказ Министра образования и науки Республики Казахстан от 20 апреля 2011 года № 152;
- «Об утверждении государственных общеобязательных стандартов высшего и послевузовского образования» Приказ Министра науки и высшего образования Республики Казахстан от 20 июля 2022 года №2;
- Стандарты и руководство по обеспечению качества в европейском пространстве высшего образования (ESG), одобренные Министерской конференцией 2015 года. © Неофициальный перевод на казахский язык разработан независимым казахстанским агентством по обеспечению качества в образовании (IQAA), сентябрь 2015 г.;
- Устав 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | Издание № 3 | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | | стр. 5 из 30 |

3. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Академическая мобильность – перемещение обучающихся на ограниченный период обучения или стажировки за рубежом – в рамках продолжающегося обучения в своем ВУЗе – с целью накопления академических кредитов (после фазы мобильности обучающиеся возвращаются в свою организацию образования для завершения обучения).

Анализ (Analysis) – процесс определения, сбора и подготовки данных для оценки образовательных целей программы и достигнутых результатов обучения обучающихся. Эффективный анализ использует соответственные прямые, косвенные, количественные и качественные параметры, подходящие для измеряемых целей или результатов.

Европейская ассоциация обеспечения качества высшего образования (European Association for Quality Assurance in Higher Education, ENQA) – общеевропейский орган, который распространяет информацию, способствует внедрению передовой практики и инновационных подходов в области обеспечения качества в высшем образовании среди европейских агентств обеспечения качества, общественных органов и ВУЗов.

Европейская система переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer and Accumulation System – ECTS) – студентоцентрированная система, базирующаяся на учебной нагрузке по программам обучения, и систематизированный способ описания образовательных программ путем назначения кредитов всем ее компонентам.

Качество образования – комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия государственным общеобязательным стандартам высшего и послевузовского образования, профессиональным стандартам и потребностям основных стейкхолдеров, а также степень достижения планируемых целей и результатов образовательной программы.

Контроль – процедура оценивания соответствия результатов деятельности установленным требованиям путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями.

Культура качества – организационный порядок, включающий в себя основные принципы качества, разделяемые всеми работниками и обучающимися университета. Культура качества университета предусматривает: 1) формирование у работников и обучающихся единой интерпретации «качества образования» и единого взгляда на проблему качества образования; 2) понимание каждым работником и обучающимся принципов качества образования применительно к нему и того, как добиваться высокого качества на своем уровне; 3) определение и понимание структурными подразделениями путей достижения высокого качества; 4) четкое понимание того, что качеством можно управлять, и определение механизмов этого процесса. Культура качества основывается на академической честности и академическом превосходстве

Модуль (Modul) – автономный, заверченный с точки зрения результатов обучения структурный элемент образовательной программы, имеющий четко сформулированные приобретаемые обучающимися знания, умения, навыки, компетенции и адекватные критерии оценки.

Модульное построение образовательной программы – средство достижения цели профессионального обучения путем определения содержания и структуры образовательной программы на основе концепции организации учебного процесса, в которой в качестве цели обучения выступает совокупность профессиональных компетенций обучающегося.

| | | |
|--|--|---|
| Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі |  INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND HOSPITALITY | Министерство туризма и спорта Республики Казахстан |
| «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы | | Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | Издание № 3 | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | | стр. 6 из 30 |

Мониторинг – систематическое отслеживание реального состояния объекта (системы) с помощью непрерывного или периодически повторяющегося сбора данных, представляющих собой совокупность определенных ключевых показателей.

Обеспечение качества – процесс создания определенных условий и выделение необходимых ресурсов, обеспечивающих соответствие содержания образовательных программ, академических возможностей и средств установленным целям и требуемому уровню качества.

Образовательная программа/программа обучения (Study Programme) – организационно-методический документ, структурирующий содержание и объем знаний, формы организации учебного процесса, последовательность и сроки освоения курсов, модулей, средства диагностики успешности обучения, аттестации, ожидаемые результаты обучения, включая формирование компетенций, ведущих к получению академической степени.

Процедура – установленный способ осуществления процесса.

Образование в течение жизни (Lifelong Learning) – любая форма образования, профессионального или общего всех уровней, а также возобновляемого после перерыва, последовавшего за предшествующим образованием.

Система – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система внутреннего обеспечения качества (СВОК) – совокупность организационной структуры университета, внутренней документации, показателей, процессов и ресурсов, необходимых для постоянного повышения качества образования и развития культуры качества.

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Стейкхолдеры (Stakeholder) – все участники процессов в университете, включая обучающихся, преподавателей и сотрудников (внутренние стейкхолдеры), а также выпускники, работодатели, партнеры вуза, государственные и местные исполнительные органы (внешние стейкхолдеры).

Студентоцентрированный подход в образовании (Student-Centred Approach in Education) – основополагающий принцип болонских реформ в высшем образовании, предполагающий смещение акцентов в образовательном процессе с преподавания (как основной роли профессорско-преподавательского состава в «трансляции» знаний) на учение (как активную деятельность студента при обучении).

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Управление качеством – выполнение требований к качеству.

4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

| | |
|------|---|
| ENQA | Европейская ассоциация по обеспечению качества высшего образования |
| ESG | Стандарты и руководства для обеспечения качества высшего образования в Европейском пространстве высшего образования |
| GPA | Grade Point Average - усредненный балл оценок в аттестате или дипломе за весь период обучения |
| ВУЗ | Высшее учебное заведение |
| ГОСО | Государственный общеобязательный стандарт образования |
| ГОП | Группа образовательных программ |
| МКС | Министерство культуры и спорта |
| МНВО | Министерство науки и высшего 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 7 из 30 |

| | |
|--------------------|--|
| НАО | Некоммерческое акционерное общество |
| НИР | Научно-исследовательская работа |
| ОП | Образовательная программа |
| ППС | Профессорско-преподавательский состав |
| РК | Республика Казахстан |
| СВОК | Система внутреннего обеспечения качества |
| СМИ | Средства массовой информации |
| Университет | Международный университет туризма и гостеприимства |
| УС | Ученый совет |
| УМС | Учебно-методический совет |
| АК | Академический комитет |
| САК | Совет по академическому качеству |
| РАКС | Руководитель антикоррупционной комплаенс службы |
| ОАК | Отдел академического развития |
| ООК | Отдел обеспечения качества |
| НИЦ | Научно-исследовательский центр |
| ОККТ | Отдел компетенций, карьеры и трудоустройства |
| ОМС | Отдел международного сотрудничества |
| ОСКР | Отдел социально-культурного развития |
| ОЗ | Отдел закупок |
| ОБУ | Отдел бухгалтерского учета |
| ХО | Хозяйственный отдел |

5. ЦЕЛЬ, ЗАДАЧИ И ПРИНЦИПЫ СВОК

5.1 Цель СВОК заключается в повышении качества предоставления Университетом образовательных услуг в соответствии со стандартами и руководствами для обеспечения качества высшего образования в европейском пространстве высшего образования, а также обеспечении соответствия деятельности Университета нормативно-правовым и законодательным требованиям, действующим в Республике Казахстан.

5.2 Задачи СВОК:

- содействие качественной реализации «Программы развития НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» на 2023-2029 годы» и достижению поставленных в ней целей и целевых индикаторов;

- повышение качества предоставления образовательных услуг.

5.3 Основными принципами обеспечения качества в Университете являются:

- несение ответственности за качество предоставляемого образования и его обеспечение;
- направленность на поддержку разнообразных потребностей систем высшего образования, реализуемых образовательных программ (далее – ОП) и обучающихся;

- создание условий для непрерывного улучшения системы обеспечения качества и развития культуры качества;

- согласованность с потребностями и ожиданиями обучающихся, других заинтересованных сторон и общества;

- гарантирование равенства возможностей для всех обучающихся и справедливого отношения к ним;

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 8 из 30 |

- поддержание академической честности и свободы, нетерпимости к коррупции, дискриминации по религиозному, этническому, социальному, гендерному признакам;
- принятие важных управленческих решений на основе всестороннего анализа объективных данных и информации;
- вовлеченность руководства, ППС и сотрудников всех структурных подразделений ВУЗа в деятельность по управлению качеством.

5.4 Придерживаться изложенных принципов обязан каждый работник Университета.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА

6.1 Ответственность за организацию, функционирование и совершенствование СИП возлагается на руководство Университета, его структурные подразделения, а также на обучающихся Университета.

6.2 Ректор, осуществляя общее руководство учебным заведением, несет непосредственную ответственность за соответствие деятельности Университета действующим нормативно-правовым и законодательным требованиям РК.

6.3 Вице-ректор по академической и научной деятельности (далее - Вице-ректор по АНД) осуществляет планирование, организацию и контроль учебной, учебно-методической и научной работы, разрабатывает планы развития академической и научной деятельности; осуществляет реализацию ОП Университета, проводит, актуализирует и совершенствует их мониторинг, отвечает за обеспечение учебно-методической литературой.

6.4 Вице-ректор по социальному развитию и международному сотрудничеству (далее – Вице-ректор по СРМС) руководит воспитательной работой и социальной деятельностью Университета, а также несет ответственность за развитие международного сотрудничества Университета.

6.5 Руководитель аппарата несет ответственность за координацию работы процессов цифровизации, кадровой службы, структур обеспечения финансовой устойчивости, закупок, хозяйственной сферы и структурных подразделений Университета.

6.6 Руководители структурных подразделений Университета несут ответственность за качество деятельности своего Отдела, соответствие их целям, задачам и функциям, определенным их положениями и должностными инструкциями работников.

6.7 Профессорско-преподавательский состав (далее-ППС) несет ответственность за качество и учебно-методическое сопровождение преподавательской деятельности, а также за обеспечение учебного процесса целями ОП и результатами обучения.

6.8 Особая ответственность возлагается на коллегиальные органы и структуры Университета, предназначенные для обеспечения качества образовательной деятельности Университета: Совет по Академическому качеству, Академический комитет, Отдел обеспечения качества, Отдел академического развития и Административный отдел.

6.9 Руководители структурных подразделений Университета несут ответственность за качество деятельности своего Отдела, соответствие их целям, задачам и функциям, определенным их положениями и должностными инструкциями работников.

6.10 Профессорско – преподавательский состав (далее-ППС) несет ответственность за качество и учебно-методическое сопровождение преподавательской деятельности, а также за обеспечение учебного процесса целями ОП и результатами обучения.

6.11 Особая ответственность возлагается на коллегиальные органы и структуры Университета, предназначенные для обеспечения качества образовательной деятельности Университета: Совет

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | Утверждено 27.11.2024 г. | ПУ-02-02-03 стр. 9 из 30 |
| | Издание № 3 | |

по Академическому качеству, Академический комитет, Отдел обеспечения качества, Отдел академического развития и Административный отдел.

7. ДОКУМЕНТИРОВАННАЯ ИНФОРМАЦИЯ СИСТЕМЫ ВНУТРЕННЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

7.1 Документированная информация СВОК Университета состоит из нижеследующих групп:

- внешняя и внутренняя нормативно-правовая документация («Европейские стандарты и рекомендации по обеспечению качества в европейском пространстве высшего образования» (ESG 2015), Положения и нормативные акты Министерства науки и высшего образования РК, Стандарты Независимого агентства по обеспечению качества в образовании (IQAA), Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» и др.;

- документация, определяющая методологию разработки и внедрения СВОК в ВУЗе (документально оформленные и размещенные на сайте Университета заявления о миссии, политике в области обеспечения качества, видении, основных ценностях ВУЗа, стратегических целях, задачах и др.);

- предписывающие документы (Программа развития, План развития, положения, процессы, документы планирования, положения структурных подразделений и должностные инструкции их сотрудников, техническая и методическая документация и др.);

- документы, подтверждающие деятельность Университета по обеспечению качества (решения коллегиальных органов (Ученый совет, Учебно-методический совет, Научно-технический совет, Академический комитет, академические советы по качеству, протоколы, отчеты, акты проверок и т.д.).

Нормативно-правовая база, регламентирующая все аспекты деятельности Университета представлена в Приложении 1.

8. СТАНДАРТЫ ВНУТРЕННЕГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

8.1 Политика в области обеспечения качества

Университет имеет Политику Университета в области качества (далее – Политика качества), которая является неотъемлемым элементом управления Университетом и основой планирования его образовательной деятельности. Политика качества в обязательном порядке публикуется на официальном сайте Университета.

Политика качества разрабатывается руководством ВУЗа и проходит обязательное обсуждение в университетском сообществе. Ее основой служат международные стандарты и рекомендации по обеспечению качества в европейском пространстве высшего образования (ESG) и положения Стандарта ISO 21001:2018.

Политика качества нацелена на реализацию Миссии, достижение, стратегических целей ВУЗа. Реализация Политики качества 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;

| | | |
|--|--|--|
| 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 10 из 30 |

- 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;
- 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:

- 1) Обучающиеся и другие заинтересованные лица вносят ключевой вклад в формирование политики и механизмов Университета в области качества и стандартов;
- 2) ППС Университета как индивидуально, так и в группах берут на себя ответственность за повышение качества преподавания, в то время обучающиеся, как взрослые учащиеся, берут на себя ответственность за собственное обучение;
- 3) Коллегиальная и строгая внешняя оценка жизненно важна для выявления потенциальных областей улучшения, с целью повышения сотрудничества и обмена передовым опытом;
- 4) Бенчмаркинг академических стандартов лежит в основе процедур Университета;
- 5) 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;
- 6) 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.

Цели всех реализуемых ВУЗом ОП тесно связаны с Миссией, а приверженность Политике качества призвана стать прочной основой этой связи.

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 |  | Министерство туризма и спорта Республики Казахстан |
| «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы | | Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 11 из 30 |

8.2 Разработка и утверждение программ

Процедура разработки и утверждения образовательных программ Университета регламентирована внутривузовскими «Правилами по разработке образовательных программ, каталога элективных дисциплин, MINOR, рабочей учебной программы по дисциплинам (силлабус) и организации самостоятельной работы обучающегося».

ОП разрабатываются выпускающими школами в соответствии с Национальной рамкой квалификаций, профессиональными стандартами, Дублинскими дескрипторами и Европейской рамкой квалификаций. Получаемая по завершении ОП квалификация должна быть четко определена и сформулирована.

Представлением директоров школ и приказом Ректора формируется Академический комитет для разработки и составления ОП. В его состав входят: директора выпускающих школ, представители Отдела академического развития и профессорско-преподавательского состава, ответственный за каждую образовательную программу (координатор ОП), работодатели, обучающиеся. Определяются эксперты по группе образовательных программ (далее – ГОП) из числа работодателей.

Состав Академического комитета определяет цель по образовательным программам с учетом их специфики, спроса рынка труда и Миссии Университета. ОП разрабатываются по направлениям подготовки, на которые имеется лицензия на право ведения образовательной деятельности, в рамках группы образовательных программ согласно классификатору направлений подготовки.

Разработка ОП нацелена на достижение ожидаемых результатов обучения; содержание образовательной программы включает в себя не только конкретные учебные дисциплины, но и структурированный набор процедур и ситуаций обучения, которые приведут к достижению заданных результатов.

ОП ориентированы на результат обучения. В процессе разработки ОП и мониторинга образовательной деятельности в рамках ОП задействованы все заинтересованные стороны, включая обучающихся и работодателей.

Все образовательные программы Университета в установленном порядке проходят внешнюю экспертизу и включаются в Единую платформу высшего образования.

Все ОП имеют единый порядок утверждения, включающий их последовательное рассмотрение:

- на заседаниях выпускающих Школ;
- на заседании Академического комитета;
- на заседании Учебно-методического совета;
- утверждение на заседании Ученого совета.

После утверждения на Ученом совете Университет подает онлайн заявку в ИС «Единая платформа высшего образования» Национального центра развития высшего образования для включения программы в Реестр.

Утвержденная ОП сохраняет силу до истечения срока обучения. В зависимости от указаний МНВО РК, а также результатов мониторинга предложений работодателей, представителей обучающихся ОП может быть пересмотрена и в связи внесением изменений повторно утверждена.

Все варианты утвержденных ОП хранятся в Отделе академического развития и ссылки образовательных программ, включенные в Реестр ОП, размещаются на официальном сайте Университета – iuth.edu.kz.

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 12 из 30 |

8.3 Студентоориентированное обучение, преподавание и оценка

Университет внедряет принцип студентоцентрированного обучения (далее – СЦО) в свой образовательный процесс, что способствует повышению мотивации, саморефлексии и вовлеченности обучающихся в учебный процесс.

Реализация СЦО предполагает соответствие образовательного процесса ВУЗа следующим параметрам:

- наличие студентоцентрированной обучающей среды, направленной на активизацию деятельности преподавателей и обучающихся для удовлетворения их личных стремлений и социальных потребностей через эффективную учебную деятельность;
- сфокусированность учебных программ на обучающемся: достижение им заявленных образовательной программой ожидаемых результатов обучения и компетенций, необходимых на динамично изменяющемся рынке труда;
- совместная деятельность преподавателей, обучающихся, работодателей по формулированию результатов обучения, релевантных квалификационным требованиям уровней высшего образования, потребностям современного рынка труда, достижение которых обеспечивается современным научным знанием, получившим международное признание.

Для внедрения принципа СЦО Университет создает условия для разработки гибких траекторий обучения через институт эдвайзеров, которые включают в себя такие возможности для обучающихся, как:

- выбор языка обучения;
- выбор дисциплин компонента по выбору, преподавателей и технологий обучения;
- использование электронной регистрации на дисциплины по выбору;
- формирование индивидуального учебного плана.

Для развития автономии обучающихся в Университете предпринимаются следующие меры:

- формирование понятных для обучающихся целей и ожидаемых результатов обучения;
- использование современных эффективных методов обучения, предполагающих активное вовлечение обучающихся в учебный процесс;
- развитие личностно-ориентированного подхода;
- построение индивидуальной траектории обучения;
- организацию летнего семестра для повторного изучения дисциплин, освоения дополнительных видов обучения;
- организацию программ академической мобильности для изучения отдельных дисциплин в других организациях образования, в том числе и за рубежом;
- изучение отдельных дисциплин на общепризнанных образовательных онлайн-платформах;
- привлечение обучающихся к разработке и обновлению образовательных программ;
- усиление роли самостоятельной работы обучающихся;
- применение исследовательского подхода в обучении;
- формирование взаимного уважения между обучающимися и преподавателями;
- создание внутренних процедур для рассмотрения жалоб обучающихся;
- усиление роли студенческого самоуправления;
- создание благоприятных условий обучения.

| | | |
|--|--|--|
| 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 13 из 30 |

Университет применяет механизмы мотивации самостоятельной работы обучающихся за счет:

- увеличения объема часов на самостоятельную работу;
- ориентации на активные методы овладения знаниями;
- создания условий для участия обучающихся в творческой деятельности, олимпиадах по учебным дисциплинам, конкурсах научно-исследовательских или прикладных работ;
- использования рейтинговой системы оценки знаний;
- поощрения за успехи в учебе и творческой деятельности.

Университет обеспечивает объективность оценки учебных достижений обучающихся посредством:

- предварительной внутренней экспертизы оценочных материалов;
- практики привлечения независимых экзаменаторов;
- комиссионного оценивания выпускных работ;
- применения автоматизированных систем регистрации оценок и информирования о результатах по окончании контрольной процедуры;
- наличия обратной связи между преподавателями и обучающимися по вопросам академической успеваемости;
- процедуры апелляции, а также дополнительные возможности прохождения контролей и продления экзаменационной сессии при наличии уважительных причин.

Вопросы взаимного уважения преподавателя и обучающегося регулируются принципами и ценностно-этическими нормами, определенными Политикой академической честности, Кодексом чести, этики и поведения обучающихся, Кодексом чести, этики и поведения работников.

Университет обеспечивает наличие системы рассмотрения жалоб обучающихся на уровне Студенческого Парламента, школ, вице-ректоров, Председателя Правления-Ректора. Рассмотрение жалоб и предложений реализуется через блог Председателя Правления-Ректора, установленные часы приема руководства ВУЗа, Дисциплинарный совет Университета – консультативно-совещательный орган, рассматривающий вопросы укрепления трудовой дисциплины, обеспечения морально-этических норм в коллективе, соблюдения антикоррупционного законодательства и правонарушений в образовательной сфере и Трудового кодекса РК.

8.4 Прием на обучение, освоение образовательной программы, признание и сертификация

Университет разрабатывает, утверждает и последовательно применяет регламентирующие весь период «жизненного цикла» обучения студенческой молодежи в ВУЗе внутренние нормативные документы, которые размещаются на официальном сайте и доступны для всех заинтересованных лиц. Эти документы описывают все основные этапы образовательного процесса: прием на обучение, учебный процесс, оценку знаний обучающихся, контроль качества учебного процесса, профессиональную практику, трудоустройство выпускников.

Для быстрой адаптации обучающихся 1 курса к условиям обучения Университет размещает на сайте Справочник-путеводитель, ежегодно в начале сентября проводит «Orientation

| | | |
|--|--|---|
| Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі |  INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND HOSPITALITY | Министерство туризма и спорта Республики Казахстан |
| «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы | | Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | Издание № 3 | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | | стр. 14 из 30 |

Week», встречи руководства ВУЗа и директоров Школ с поступившей молодежью, ознакомительные экскурсии по корпусам.

Поддержание обучающимися внутренней корпоративной культуры обеспечивается действующими правилами внутреннего распорядка и Кодексом чести, этики и поведения обучающихся Университета.

С целью поддержания качества освоения образовательных программ в Университете осуществляется анализ академических достижений обучающихся, сбор и мониторинг результатов текущей успеваемости, результатов промежуточной и итоговой аттестации, ранжирование по уровню GPA. Итоги мониторинга рассматриваются на заседаниях коллегиальных органов ВУЗа, где принимаются решения по разработке корректирующих мер, нацеленных на устранение нарушений и недостатков, улучшение качества обучения.

Для улучшения качества преподавания проводится мониторинг учебных занятий и онлайн-анкетирование обучающихся на предмет их удовлетворенности образовательными услугами Университета, преподавателями, образовательными программами и дисциплинами.

Для гарантии объективного признания квалификаций высшего образования, периодов обучения и предшествующего образования в рамках системы непрерывного образования, включая признание неформального образования, Университет обеспечивает соответствие действий Лиссабонской конвенции о признании, а также сотрудничает с Национальным центром развития высшего образования МНВО РК.

Обучающимся, завершившим обучение по образовательной программе, присуждается соответствующая степень и выдается диплом собственного образца с приложением (транскрипт).

8.5 Кадровая политика и преподавательский состав

ППС является основным капиталом учебного процесса, главным исполнителем и гарантом качества предоставляемых образовательных услуг. Университет определяет, публикует и применяет прозрачные процедуры приема на работу, профессионального роста и развития всех работников в соответствии с принципом меритократии.

Процедура приема на работу выполняется в соответствии с Трудовым кодексом РК и регламентируется «Правилами конкурсного замещения должностей профессорско-преподавательского состава, директоров и методистов школ НАО «Международный университет туризма и гостеприимства».

Качественная и количественная потребность в академических кадрах определяется квалификационными требованиями, предъявляемыми к образовательной деятельности ВУЗа.

Университет самостоятельно определяет квалификационные характеристики должностей работников организаций высшего и послевузовского образования в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Объявление о конкурсе на замещение вакантных должностей ППС и информация о вакантных должностях размещаются на официальном сайте МУТиГ. Информация включает название вакантной должности и требования к опыту и квалификации.

Прием преподавателя в штат школ Университета решается Конкурсной комиссией, состав и сроки полномочия которой утверждаются приказом Председателя Правления-Ректора Университета. К конкурсу на замещение должностей ППС допускаются лица, имеющие высшее или послевузовское образование, соответствующее квалификационным характеристикам должностей ППС, утвержденным Председателем Правления-Ректором.

| | | |
|--|--|--|
| 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 15 из 30 |

Университет несет основную ответственность за качество своих сотрудников и предоставление благоприятных условий для их эффективной работы.

Первоочередная цель Кадровой политики НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» заключается в удовлетворении потребностей учебного заведения в кадровых ресурсах, обеспечивающих эффективное решение задач, возложенных на высшее учебное заведение.

Деятельность Университета по развитию потенциала преподавателей направлена на изменения его роли в соответствии с переходом на СЦО.

Университет предоставляет возможности карьерного роста и профессионального развития профессорско-преподавательского состава, обеспечивая ежегодную разработку и реализацию плана повышения квалификации.

Для укрепления связи между образованием и научными исследованиями Университет поощряет научную деятельность академического состава путем:

- функционирования Научно-исследовательского центра и наличия собственного научного издания;
- внедрения системы мотивации научной деятельности и постоянного информирования о научных событиях;
- предоставления возможности использования международных научных баз данных, электронных научных журналов;
- содействия представлению научных позиций на научных площадках, в том числе участию в научных конференциях и конкурсах, публикациям в журналах;
- планирования и мониторинга результативности научно-исследовательской деятельности.

Университет создает условия для внедрения инновационных методов преподавания и использование передовых технологий обучения.

8.6 Учебные ресурсы и система поддержки студентов

Для осуществления своей образовательной деятельности Университет обеспечивает наличие достаточных финансовых и иных ресурсов, а также служб поддержки обучающихся.

При планировании, распределении и обеспечении учебных ресурсов Университет учитывает потребности различных групп обучающихся.

Инфраструктура Университета включает главный корпус, учебный корпус и физкультурно-оздоровительный комплекс с оборудованными учебными аудиториями, специализированными классами, спортивными и тренажерными залами, общежитием, медицинскими пунктами, столовой.

Академическую поддержку обучающихся обеспечивают: Приемная комиссия, Офис регистратора, Отдел компетенции, карьеры и трудоустройства, Отдел международного сотрудничества, Библиотека, а также эдвайзеры.

Социальную поддержку обучающихся обеспечивают Отдел социально-культурного развития, медицинские пункты.

Обучающиеся имеют постоянный доступ к информационным образовательным ресурсам, включая официальный сайт Университета, АИС «Platonus», фонд научной библиотеки, базу электронной библиотеки, ряд электронных библиотечных систем, таких как электронная библиотека UNWTO, республиканских высших учебных заведений RMEB, Biblio Rossica, IPR SMART, а также базу данных Web of Science, Clarivate Analytics, ScienceDirect, Scopus.

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 16 из 30 |

Библиотека МУТиГ является членом Ассоциации библиотек высших учебных заведений Казахстана.

Все необходимые для обучающихся материалы размещены в АИС «Platonus» (академический календарь, расписание, учебно-методические материалы, индивидуальный учебный план и др.).

Университет активно поддерживает и способствует развитию студенческого самоуправления через его главный орган – Студенческий Парламент.

Университет обеспечивает иногородних обучающихся местами в общежитиях, согласно Положению о порядке предоставления койко-мест обучающимся в НАО «Международный университет туризма и гостеприимства». Заявка на получение места в общежитии подается в online режиме.

Университет обеспечивает условия для развития студенческого спорта: на бесплатной основе функционируют спортивно-оздоровительные секции, спортивный и тренажерный залы. Организована работа спортивных мероприятий. Университет поддерживает участие обучающихся-спортсменов в международных, республиканских, областных спортивных соревнованиях.

Университет обеспечивает медицинское обслуживание обучающихся и сотрудников.

8.7 Управление информацией

Университет определяет процедуры для сбора, анализа и использования соответствующей информации для эффективного управления своими программами и процессами по всем направлениям деятельности.

Университет обеспечивает измеримость, достоверность, точность, своевременность и полноту информации и демонстрирует принятие решений на основе фактов.

Университет обеспечивает функционирование системы сбора, анализа и управления информацией на основе современных информационно-коммуникационных технологий и программных средств.

Университет демонстрирует вовлечение обучающихся, работников и ППС в процессы сбора и анализа информации, а также принятия решений на их основе.

Потребности и ожидания ключевых заинтересованных сторон определяются путем анализа внешней нормативной документации в сфере образования, результатов обратной связи при проведении совместных мероприятий (практика, стажировка, семинары, встречи, совместные проекты и т.п.), результатов опросов.

Руководство Университета демонстрирует системное использование обработанной, адекватной информации для улучшения внутренней системы обеспечения качества.

Система внутреннего обеспечения качества обеспечивает измерение степени удовлетворенности потребностей ППС, персонала и обучающихся в рамках образовательных программ и демонстрирует доказательства устранения обнаруженных недостатков.

Университет обеспечивает применение соответствующих процессов обмена информацией между различными уровнями управления, структурными подразделениями, ППС и обучающимися по аспектам, связанным с обеспечением качества образования.

Решения, принятые в ходе анализа информации, фиксируются в стратегических документах, протоколах заседаний структурных подразделений и коллегиальных органов, а также в планах мероприятий по направлениям деятельности.

| | | |
|--|--|--|
| 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 17 из 30 |

Структура и объем собираемой информации, источники, периодичность, временной интервал, ответственные лица за достоверность и своевременность определяются внутренней нормативной документацией.

Сохранность информации обеспечивается распределением функций в используемых информационных системах, наличием антивирусных программ, системным администрированием серверов, системой резервного копирования на серверах, ограничением доступа физических лиц в помещение с серверами, техническим оснащением помещений с серверами для обеспечения безопасности работы.

Сбор и анализ информации о состоянии процессов проводится в рамках внутреннего аудита через запланированные интервалы времени для установления соответствия системы обеспечения качества требованиям нормативных документов и соответствующих стандартов; определения результативности системы обеспечения качества, поддержания ее в рабочем состоянии и совершенствования.

8.8 Информирование общественности

Открытость и информированность общественности о деятельности высшего учебного заведения – один из главных аспектов обеспечения гарантий качества образования в современном мировом образовательном пространстве. Для привлечения абитуриентов, информирования своих обучающихся, ППС, работников, внешних стейкхолдеров и широкой общественности ВУЗ активно использует официальный сайт www.iuth.edu.kz, содержащий актуальную для всех участников образовательного процесса, стратегических партнеров и других заинтересованных лиц информацию. Она открыта и общедоступна.

Формами представления открытости Университета наряду с сайтом являются СМИ, социальные сети (facebook, instagram, tiktok, youtube), информационные табло, размещенные в главном корпусе Университета.

Основным структурным подразделением, отвечающим за реализацию информационной политики Университета, является Медиа и PR центр.

На официальном сайте Университета представлена информация о всех структурных подразделениях ВУЗа, представлены контакты руководящего состава, сотрудников и ППС.

Официальная веб-страница содержит 6 разделов: О нас, Образование, Студентам, Поступление, Наука, Карьера. Раздел «О нас» содержит вкладки: «Об университете», «Государственная лицензия», «Аккредитация», «Руководство», «Совет Директоров», «Политика качества», «Основопологающие документы», «Внутренние нормативные документы», «Ученый совет», «Структурные подразделения», «Структура Университета», «Антикоррупционная комплаенс-служба», «Финансы», «Отчеты». В разделе «Образование» предусмотрены вкладки: «Академический календарь», «Академическая политика», «Школы», «Военная кафедра», «Спортивный студенческий клуб». Раздел «Студентам» состоит из вкладок: «Для студентов, сдающих экзамен», «Программа комплексного экзамена», «Электронная библиотека», «Электронные ресурсы», «Студенческая жизнь», «Студенческие клубы», «Справочник-путеводитель», «Кодекс чести, этики и поведения студентов», «Общежитие», «Студенческий парламент», «Положение о защите от Харассмента в МУТиГ», «Coursera», «MOOK». Раздел «Поступление» включает в себя наибольшее количество вкладок, содержащих всю необходимую для абитуриентов информацию: «Виртуальная приемная», «Правила приема», «Магистратура», «Положение творческого экзамена», «Расписание творческих экзаменов», «Образовательные программы», «Календарь абитуриента», «Профильные предметы», «Необходимые документы»,

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 18 из 30 |

«ЕНТ», «Иностранным абитуриентам», «Гранты на обучение», «Стоимость обучения», «Call Center», «СМИ о нас». Раздел «Наука» содержит вкладки «Научно-исследовательский центр», «Совет молодых ученых», «Научные мероприятия» и «Bulletin of the IUTN», «Конференции», «Научные проекты». Каждая из вкладок содержит актуальную исчерпывающую информацию. Новостная лента сайта постоянно обновляется.

Краткая информация об образовательных программах Университета содержится в разделе «Поступление» во вкладке «Образовательные программы», детальную же информацию о конкретной ОП можно найти во вкладке той школы, которая готовит специалистов по данной программе.

Представлена также информация о ППС ВУЗа, задействованного в образовательном процессе, в разрезе школ Университета.

Вся публикуемая на сайте и в социальных сетях Университета информация достоверна и доступна, так как это является одним из непереносимых условий для расширения рынка образовательных услуг, оперативного ознакомления общественности с различными аспектами деятельности Университета, повышения эффективности его взаимодействия с целевой аудиторией.

8.9 Постоянный мониторинг и периодическая оценка программ

Все образовательные программы Университета в установленном порядке проходят внешнюю экспертизу и включаются в ИС «Единая платформа высшего образования».

Утвержденная ОП сохраняет силу до истечения срока обучения. В зависимости от указаний МНВО РК, а также результатов мониторинга предложений работодателей, представителей обучающихся ОП может быть пересмотрена и в связи внесением изменений повторно утверждена.

Университет регулярно проходит процедуру внешнего обеспечения качества образовательных программ в соответствии со стандартами программной аккредитации.

Университет обеспечивает привлечение обучающихся, работодателей и других заинтересованных сторон к процессу оценки и пересмотра образовательных программ.

Университет определяет процедуры и осуществляет регулярный мониторинг и периодическую оценку своих образовательных программ для обеспечения их эффективной реализации и создания благоприятной среды обучения для студенческой молодежи.

Итоги мониторинга тщательно анализируются, обсуждаются и используются при внесении изменений в образовательные программы.

Основанием для пересмотра образовательных программ служат:

- утверждение новых Государственных общеобязательных стандартов высшего и послевузовского образования;
- внесение изменений и/или дополнений в Национальную рамку квалификаций, Отраслевые рамки квалификаций;
- рекомендации работодателей, сформированные по результатам совместной работы и/или анкетирования;
- рекомендации аттестационной комиссии по итоговой аттестации обучающихся;
- результаты исследования практики преподавания ППС Университета.

Совершенствование образовательных программ включает в себя:

| | | |
|--|--|--|
| 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 19 из 30 |

– проведение ежегодной экспертизы содержания образовательных программ на уровне выпускающих школ, Отдела академического развития, Академического комитета, Учебно-методического совета и Ученого совета Университета;

– анализ и ежегодное обновление каталогов элективных дисциплин с привлечением стейкхолдеров;

– мониторинг процесса реализации образовательной программы на уровне Отдела академического развития и Отдела обеспечения качества.

Оценка качества образовательных программ основными стейкхолдерами проводится на основе:

– оценки обучающимися педагогической деятельности задействованных в реализации образовательной программы преподавателей (по результатам каждого семестра);

– опроса обучающихся о качестве образовательной программы, актуальности дисциплин и их содержания;

– мониторинга учебных занятий, открытых занятий и взаимопосещений ППС;

– анкетирования работодателей на предмет качества подготовки выпускников;

– опроса выпускников о качестве образовательной программы, актуальности дисциплин и их содержания после каждого выпуска;

– ежегодного сбора и анализа результатов трудоустройства, анализа карьерного роста выпускников.

Сбор, анализ и оценка учебных достижений обучающихся в Университете осуществляется по результатам рубежных контролей, промежуточной и итоговой аттестации, с дальнейшим рассмотрением результатов на заседании коллегиальных органов.

Анализ эффективности процедур оценивания обучающихся осуществляется через определение:

– соответствия критериев оценивания ожидаемым результатам обучения дисциплины;

– соответствия инструментов оценивания принципам валидности, прозрачности, надежности, инклюзивности, подлинности;

– наличия обратной связи по результатам промежуточного и итогового оценивания.

Ответственность за мониторинг, оценку и совершенствование образовательных программ несут координаторы образовательных программ, директора выпускающих Школ, Академический комитет и Отдел академического развития.

8.10 Периодическое внешнее обеспечение качества

Университет постоянно участвует в процедурах внешнего обеспечения качества, позволяющих оценить эффективность и действенность внутренних процессов обеспечения качества.

Университет гарантирует информирование общественности о результатах внешней оценки путем размещения отчетов внешних экспертных групп на официальном сайте ВУЗа, а также их использование для совершенствования образовательных программ и всех видов деятельности. Для этого Университет разрабатывает планы корректирующих действий, направленных на улучшение качества образовательной деятельности ВУЗа.

Университет на систематической основе участвует в:

– институциональной аккредитации;

– программных аккредитациях;

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 20 из 30 |

- институциональном рейтинге высших учебных заведений;
- рейтинге образовательных программ.

Университет нацелен на осуществление процедуры аккредитации образовательных программ на международном уровне.

9. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ

9.1 Изменения и дополнения в настоящее Положение вносятся решением заседания Ученого совета.

9.2 Изменения, внесенные в Положение, должны быть зарегистрированы в «Листе регистрации изменений».

10. СОГЛАСОВАНИЕ, ХРАНЕНИЕ И РАСПРОСТРАНЕНИЕ

10.1 Согласование настоящего Положения осуществляется Вице-ректором по академической и научной деятельности, Вице-ректором по социальному развитию и международному сотрудничеству, Руководителем аппарата, руководителем Антикоррупционной комплаенс службы, руководителем Административного отдела, главным специалистом (юристом) Административного отдела и оформляется в «Листе согласования».

10.2 Настоящее Положение вступает в силу со дня утверждения Председателем Правления – Ректором Университета.

10.3 Ответственность за разработку, актуализацию и отправку Положения пользователям возлагается на Отдел обеспечения качества.

10.4 Рабочие и контрольные экземпляры настоящего утвержденного Положения хранятся в Отделе обеспечения качества.

| | | |
|--|--|--|
| 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 23 из 30 |

Приложение 1

ПРОЦЕССЫ И СТАНДАРТЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА

| № | Стандарты ESG | Пункты в академической политике | Реализующие структуры | Внутренние нормативные документы, программы, отчеты |
|---|--|--|--|---|
| 1 | <p>Политика в области обеспечения качества Стандарт: Учебные заведения должны иметь политику по обеспечению качества, которая доступна общественности и является частью их стратегического менеджмента. Внутренние заинтересованные стороны должны разрабатывать и реализовывать эту политику с помощью соответствующих структур и процессов с участием внешних заинтересованных сторон.</p> | <p>1.1 Политика обеспечения качества Университета 1.2 Политика академической честности Университета 1.3 Система обеспечения качества образования</p> | <p>ООК ОАР ОАР</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Устав НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»; – Программа развития НАО «МУТиГ» на 2023-2029 г, – План развития НАО «МУТиГ» на 2023-2029 годы; – Методика расчета целевых индикаторов и основных показателей деятельности НАО «МУТиГ» ; – Политика обеспечения качества; – Руководство по качеству; – Академическая политика; – Политика академической честности; – Положение Совета по академическому качеству – Отчет плана развития НАО «МУТиГ» на 2023-2029 годы. |
| 2 | <p>Разработка и утверждение программ Стандарт: Учебные заведения должны иметь процедуры для разработки и утверждения своих программ. Программы должны быть разработаны в соответствии с установленными целями, включая ожидаемые результаты обучения. Квалификация, получаемая в</p> | <p>2.1 Академическая образовательная программа 2.2 Реализация совместных и дудипломных образовательных программ</p> | <p>УС, УМС, АК, САК, ОАР, Школы</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Академическая политика; – Положение о Учном совете; – Положение об Учебно-методическом совете; – Положение об Академическом комитете; – Положение Совета по академическому качеству; – Правила разработки образовательных программ, каталога элективных дисциплин, рабочей учебной программы по дисциплинам (силлабус) и организации самостоятельной работы обучающегося; – Положение о порядке разработки и реализации совместных и дудипломных ОП; |

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 24 из 30 |

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| | результате освоения программы, должна быть четко определена и разъяснена и должна соответствовать определенному уровню национальной структуры квалификаций в высшем образовании и, следовательно, структуре квалификаций в Европейском пространстве высшего образования. | | | – Положение о магистратуре. |
| 3 | <p>Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка, Стандарт:</p> <p>Учебные заведения должны обеспечить разработку таких образовательных программ, которые мотивируют студентов к активной роли в совместном создании процесса обучения, а оценка успеваемости студентов должна отражать этот подход.</p> | <p>3.1 Кредитная технология обучения</p> <p>3.2 Ожидаемые результаты обучения</p> <p>3.3 Академический календарь (планирование образовательного процесса)</p> <p>3.4 Регистрация на дисциплины и формирование индивидуальных учебных планов</p> <p>3.5 Посещение учебных занятий</p> <p>3.6 Самостоятельная работа обучающихся</p> <p>3.7 Научно-исследовательская работа обучающихся</p> <p>3.8 Организация и прохождение профессиональных практик</p> <p>3.9 Контроль учебных достижений обучающихся</p> | <p>ОАР, Школы</p> <p>Офис-Регистратор</p> <p>ОАР, Школы</p> <p>ОАР, Школы</p> <p>ОАР, Школы Школы</p> <p>НИЦ, Школы</p> <p>ОККТ, Школы</p> <p>Офис-Регистратор, Школы</p> | <p>– Академическая политика,</p> <p>– Правила организации учебного процесса по кредитной технологии обучения;</p> <p>– Положение об организации учебного процесса с применением дистанционных образовательных технологий;</p> <p>– Правила разработки видеолекций и оценки качества контента;</p> <p>– Положение об организации и проведении профессиональной практики;</p> <p>– Положение о научно-исследовательской работе студентов;</p> <p>– Положение об академической мобильности профессорско-преподавательского состава и обучающихся;</p> <p>– Положение о проведении конкурсного отбора обучающихся для участия в Международной программе академической мобильности;</p> <p>– Правила проверки письменных работ на плагиат;</p> <p>– Положение о магистратуре;</p> <p>– Положение о Студенческом парламенте,</p> <p>– Положение о Студенческих клубах;</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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 25 из 30 |

| | | | | |
|---|---|---|---|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> – Положение о туристской секции «Алау»; – Правила оценки уровня удовлетворенности потребителей; – Положение по защите от Харассмента в Университете; – Положение о Дисциплинарном совете – Инструкция по вводу данных учебно-методического комплекса по дисциплинам на образовательном портале Университета tng.iuth.edu.kz. |
| 4 | <p>Зачисление, освоение образовательной программы, признание и сертификация <i>Стандарт:</i> Учебные заведения должны единообразно применять заранее определенные и опубликованные правила, охватывающие все этапы студенческого «жизненного цикла», т.е. прием, успеваемость, признание и сертификация.</p> | <p>4.1 Прием документов и зачисление обучающихся на образовательные программы высшего образования (Бакалавриат) 4.2 Прием документов и зачисление обучающихся на образовательные программы послевузовского образования (Магистратура) 4.3 Оценка результатов обучения, апелляция, передача экзаменов 4.4 Организация и проведение дуального обучения 4.5 Признание результатов обучения, полученных посредством формального и неформального образования 4.6 Академическая мобильность и перерасчет кредитов</p> | <p>Приемная комиссия</p> <p>Приемная комиссия</p> <p>Офис Регистратор, Школы</p> <p>ОККТ, Школы</p> <p>ОАР, Школы</p> <p>ОМС, Школы</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Академическая политика; – Социальная политика; – Правила приема на обучение в НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»; – Правила приема в магистратуру по программе послевузовского образования НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»; – Правила проведения текущего и промежуточного контроля, промежуточной и итоговой аттестации обучающихся и организации летнего семестра; – Правила перевода, восстановления, отчисления и предоставления академического отпуска; – Положение об организации и проведении дуального обучения; – Правило признания результатов обучения, полученных посредством формального или неформального образования; – Положение по внедрению интегрального GPA обучающихся НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»; – Правила выполнения дипломного проекта; |

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 26 из 30 |

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | | <p>4.7 Организация учебного процесса с применением дистанционных образовательных технологий</p> <p>4.8 Итоговая аттестация</p> <p>4.9 Отчисление обучающихся из Университета и предоставление академического отпуска</p> <p>4.10 Перевод с курса на курс, повторное и дополнительное обучение</p> <p>4.11 Перевод и восстановление обучающихся</p> <p>4.12 Перевод на вакантные образовательные гранты</p> <p>4.13 Плата за обучение</p> <p>4.14 Документ Об образовании</p> <p>4.15 Приемная комиссия по трудоустройству выпускников</p> | <p>ОАР, Школы</p> <p>ОАР, Школы Офис Регистратор</p> <p>Офис Регистратор</p> <p>Офис Регистратор</p> <p>ОАР, Офис Регистратор</p> <p>ОБУ, Школы ОАР, Офис Регистратор ОККТ, Школы</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Положение о выполнении магистерской диссертации (проекта); – Правила трудоустройства выпускников. |
| 5 | <p>Кадровая политика и преподавательский состав</p> <p>Стандарт:</p> <p>Учебные заведения должны быть уверены в компетентности своих преподавателей. Они должны применять справедливые и прозрачные процессы при найме и развитии профессионального роста своих сотрудников.</p> | | <p>Административный отдел, ОСКР, АКС, ОАР, НИЦ, ОККТ, Школы</p> | <ul style="list-style-type: none"> – Кадровая политика; – Социальная политика; – Антикоррупционная политика, – Политика выявления и урегулирования конфликта интересов; – Кодекс корпоративной этики и поведения; – Положение о квалификационных характеристиках работников административно-управленческого и научно-педагогического состава; – Правила планирования педагогической нагрузки |

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТнГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 27 из 30 |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>профессорско-преподавательского состава Университета;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Внутреннее положение НАО «Международный университет туризма и гостеприимства»; – Правила аттестации профессорско-преподавательского состава; – Правила конкурсного размещения на должности профессорско-преподавательского состава и директоров и методистов Школ; – Положение о порядке организации и проведения курсов повышения квалификации; – Положение о порядке внутреннего грантового финансирования исследовательских проектов сотрудников Университета; – Положение о премировании авторов научных публикаций и учебно-методических изданий; – Положение о порядке планирования, подготовки и издания учебников, учебно-методических пособий и монографий; – Положение об академической мобильности профессорско-преподавательского состава и обучающихся; – Положение по жилищным выплатам для профессорско-преподавательского состава; – Правила оценки уровня удовлетворенности потребителей; – Положение по защите от Харассмента в Университете; – Правила проверки письменных работ на плагиат; – Положение научного периодического журнала «Bulletin of the International University of Tourism and |
|--|--|--|---|

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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 28 из 30 |

| | | | | |
|---|--|--|---|---|
| | | | | <p>Hospitality) ;</p> <ul style="list-style-type: none"> – Положение об оплате труда, премировании и иных выплатах работникам НАО «Международный университет туризма и гостеприимства» , – Инструкция по противодействию коррупции; – Правила дарения подарков, осуществления приглашений и знаков деловой гостеприимства – Инструкция по вводу данных учебно-методического комплекса по дисциплинам на образовательном портале Университета tng.iuth.edu.kz. |
| 6 | <p>Учебные ресурсы и система поддержки студентов <i>Стандарт:</i> Учебные заведения должны иметь достаточное финансирование для обучения и преподавательской деятельности, обеспечивать предоставление адекватных и легкодоступных учебных ресурсов и способов поддержки студентов.</p> | 6.1 Организация инклюзивного образования | ОАР, ОСКР, ООК, НИЦ, ХО, ОМС, ОЗ, ОБУ, Библиотека, Общежитие, Школы | <ul style="list-style-type: none"> – Академическая политика; – Социальная политика; – Правила организации инклюзивного образования; – Правила проверки письменных работ на плагиат, – Положение о порядке пребывания иностранных студентов; – Положение об организации и проведении мероприятий; – Правила пользования библиотекой; – Положение о проведении закупок; – Положение об организации конкурса Стартап проектов; – Правила управления инфраструктурой и производственной средой; – Правила предоставления мест в общежитиях обучающимся НАО «Международный университет туризма и гостеприимства». |
| 7 | <p>Управление информацией <i>Стандарт:</i> Учебные заведения должны гарантировать, что они собирают,</p> | - | Отдел цифровизации, Школы | <ul style="list-style-type: none"> – Политика информационной безопасности систем и защиты данных. – Процедура управления 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» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 29 из 30 |

| | | | | |
|----|--|---|---|---|
| | анализируют и используют соответствующую информацию для эффективного управления своими образовательными программами и другими направлениями своей деятельности. | | | – Положение об оценке удовлетворенности потребителей. |
| 8 | Информирование общества <i>Стандарт:</i> Учебные заведения должны публиковать информацию о своей деятельности (включая программы), которая должна быть ясной, точной, объективной, актуальной и легкодоступной. | - | Медиа и PR центр, Отдел цифровизации, Школы | – Маркетинговая политика ВУЗа для привлечения контингента; – Политика информационной безопасности систем и защиты данных – Документированная процедура анализа со стороны руководства; – Отчет Председателя Правления – Ректора перед общественностью. |
| 9 | Постоянный контроль и периодическая оценка программ <i>Стандарт:</i> Учебные заведения должны проводить мониторинг и периодический обзор программ для того, чтобы обеспечивать достижение поставленных целей и соответствие потребностям студентов и общества. Результаты данного обзора должны вести к постоянному улучшению программ. Любая планируемая деятельность или полученные результаты должны быть доведены до сведения всех заинтересованных сторон. | 9.1 Академическая образовательная программа | УС, УМС, АС, САК, ОАР, Школы | – Академическая политика; – Положение об Ученом совете; – Положение об Учебно-методическом совете; – Положение об Академическом комитете; – Положение Совета по академическому качеству; – Правила разработки образовательных программ, каталога элективных дисциплин, каталога Minor, рабочей учебной программы по дисциплинам (силлабус) и организации самостоятельной работы обучающегося; – Положение о порядке разработки и реализации совместных и двухдипломных ОП; – Положение о магистратуре. |
| 10 | Периодическое внешнее | - | ООК, Школы | – Стандарты Аккредитационных агентств |

| | | |
|--|--|---|
| Қазақстан Республикасы Туризм және спорт министрлігі |  INTERNATIONAL UNIVERSITY OF TOURISM AND HOSPITALITY | Министерство туризма и спорта Республики Казахстан |
| «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы | | Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства» |
| Положение о системе внутреннего обеспечения качества НАО «МУТиГ» | | ПУ-02-02-03 |
| Утверждено 27.11.2024 г. | Издание № 3 | стр. 30 из 30 |

| | | | |
|--|--|--|---|
| обеспечение качества Стандарт: Учебные заведения должны проходить внешние процедуры обеспечения качества в соответствии с ESG на периодической основе. | | | – Отчеты по аккредитации институциональных и образовательных программ; – Отчеты постмониторинга. |
|--|--|--|---|