

IQAA

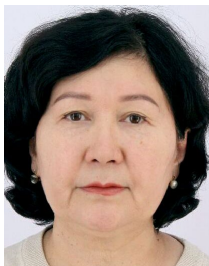
**НЕЗАВИСИМОЕ АГЕНТСТВО
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА В ОБРАЗОВАНИИ - IQAA**

**ОТЧЁТ
ПО ВНЕШНЕМУ АУДИТУ
УЧЕБНОЕ ЗАВЕДЕНИЕ
(КАЗАХСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТЕХНОЛОГИИ И БИЗНЕСА
ИМЕНИ К. КУЛАЖАНОВА)**

**АККРЕДИТАЦИЯ ПРОГРАММ
6В11128 ИТ-ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ СЕРВИСА**

г.Астана - 2024год



ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА**Руководитель группы:**

Онгарбаева Марал Буркитбаевна, заведующая кафедрой информационно-коммуникационных технологий, кандидат педагогических наук, Международный Таразский Инновационный Институт, г. Тараз

**Международный эксперт:**

Бийбосунов Болотбек Ильясович, профессор, доктор физико-математических наук, Кыргызско-Российский Славянский университет имени Б. Н. Ельцина, г. Бишкек Республика Кыргызстан

**Национальный эксперт:**

Искакова Анар Курмантаевна, Профессор кафедры «Бизнес Информатика», кандидат технических наук, Университет Международного Бизнеса, г. Алматы

**Представитель работодателей:**

Нупбаев Кудайберлы Тайтолеуович, вице-президент, Казахстанская ассоциация IT компаний, г. Астана

**Представитель студентов:**

Кошенов Азамат Тулегенович, студент 3 года обучения образовательной программы «ВТиПО», Евразийский национальный университет имени Л.Н. Гумилева, г. Астана

Координатор экспертной группы - Муратова Гаухар Имашевна, Департамент анализа и качества, IQAA.

Отчет экспертной группы является интеллектуальной собственностью IQAA. Любое использование информации допускается только при наличии ссылки на IQAA. Нарушение авторских прав влечёт за собой наступление правовой ответственности.



**УРОВЕНЬ СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА ПО САМООЦЕНКЕ
ФАКТИЧЕСКОМУ СОСТОЯНИЮ ДЕЛ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ПРОГРАММЫ «6В11128 – «IT ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ СЕРВИСА» ПО
КАЖДОМУ СТАНДАРТУ**

Стандарты	Отметьте уровень соответствия отчета по самооценке фактическому состоянию дел в вузе для каждого стандарта			
	Полное соответствие	Значительное соответствие	Частичное соответствие	Несоответствие
<i>Стандарт 1</i> Политика в области обеспечения качества в образовании и академическая честность	+			
<i>Стандарт 2</i> Разработка, утверждение образовательных программ и управление информацией		+		
<i>Стандарт 3</i> Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка		+		
<i>Стандарт 4</i> Прием студентов, успеваемость, признание и сертификация	+			
<i>Стандарт 5</i> Профессорско-преподавательский состав		+		
<i>Стандарт 6</i> Учебные ресурсы и поддержка студентов		+		
<i>Стандарт 7</i> Информирование общественности	+			

**УРОВЕНЬ СООТВЕТСТВИЯ ОТЧЕТА ПО САМООЦЕНКЕ
ФАКТИЧЕСКОМУ СОСТОЯНИЮ ДЕЛ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ПРОГРАММЫ «6В11128 – «IT ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ СЕРВИСА» ПО
КАЖДОМУ СТАНДАРТУ**

Стандарты	Отметьте уровень соответствия отчета по самооценке фактическому состоянию дел в вузе для каждого стандарта			
	Полное соответствие	Значительное соответствие	Частичное соответствие	Несоответствие
<i>Стандарт 1</i> Политика в области обеспечения качества в образовании и академическая честность	+			
<i>Стандарт 2</i> Разработка, утверждение образовательных программ и управление информацией		+		
<i>Стандарт 3</i> Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка		+		
<i>Стандарт 4</i> Прием студентов, успеваемость, признание и сертификация	+			
<i>Стандарт 5</i> Профессорско-преподавательский состав			+	
<i>Стандарт 6</i> Учебные ресурсы и поддержка студентов		+		
<i>Стандарт 7</i> Информирование общественности	+			

По решению Аккредитационного совета уровень соответствия для стандарта 5 был изменен с «значительное соответствие» на «частичное соответствие».

Протокол заседания Аккредитационного совета от 30.03.2024

СОДЕРЖАНИЕ

ГЛАВА 1 КОНТЕКСТ И ЦЕЛИ ВИЗИТА

Введение.....	
Основные характеристики вуза.....	

ГЛАВА 2 ОТЧЁТ О ВНЕШНЕМ АУДИТЕ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ

Соответствие стандартам специализированной (программной) аккредитации	
Введение.....	
<i>Стандарт 1</i>	
Политика в области обеспечения качества в образовании и академическая честность	
<i>Стандарт 2</i>	
Разработка, утверждение образовательных программ и управление информацией.....	
<i>Стандарт 3</i>	
Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка.....	
<i>Стандарт 4</i>	
Прием студентов, успеваемость, признание и сертификация.....	
<i>Стандарт 5</i>	
Профессорско-преподавательский состав.....	
<i>Стандарт 6</i>	
Учебные ресурсы и поддержка студентов.....	
<i>Стандарт 7</i>	
Информирование общественности.....	

ГЛАВА 3

ЗАКЛЮЧЕНИЕ	
-------------------------	--

ПРИЛОЖЕНИЯ

<i>Приложение 1</i>	
Программа внешнего визита.....	
<i>Приложение 2</i>	
Список всех участников интервью.....	
<i>Приложение 3</i>	
Список документов, рассмотренных дополнительно в вузе.....	

ГЛАВА 1 КОНТЕКСТ И ЦЕЛИ ВИЗИТА

Введение

Внешний аудит экспертной группы в рамках процедуры аккредитации образовательной программы 6В11128 –«IT технологии в сфере сервиса» проходил с 12 по 13 марта 2024 г.

Внешний аудит проходил в соответствии с программой, разработанной независимым агентством по обеспечению качества в образовании - IQAA. Все необходимые для работы материалы (программа визита, отчет по самооценке вуза, Руководство по организации и проведению внешней оценки для процедуры институциональной аккредитации) были представлены членам экспертной группы до начала визита в организацию образования, что обеспечило возможность своевременно подготовиться к процедуре внешней оценки.

Встреча с руководством университета дала возможность команде экспертов официально познакомиться с Ректором университета, в режиме онлайн конференции, который ответил на вопросы экспертов, а также предоставил положение вуза среди частных вузов Республики Казахстан, а также перспективы развития вуза.

Запланированные мероприятия, проведенные в ходе аккредитации Вуза, способствовали ознакомлению со структурой университета, материально-технической базой, профессорско-преподавательским составом кафедр, студентами, выпускниками, работодателями и позволили внешним экспертам провести независимую оценку соответствия данных отчёта по самооценке фактическому состоянию дел в вузе.

В отчёте по самооценке, проанализированы все сферы деятельности университета, структурных подразделений в соответствии со стандартами аккредитации, определены сильные и слабые стороны, выявлены угрозы и возможности для дальнейшего развития.

Визуальный осмотр проводился с целью получения общего представления об организации учебного процесса, о материально-технической базе, определения ее соответствия стандартам, а также для контактов с обучающимися и сотрудниками на их рабочих местах. Проведен осмотр учебных корпусов, факультетов и кафедр, офиса регистратора, центра мониторинга качества обучения, учебных лабораторий, библиотеки, общежития, столовой и др.

В процессе проведения внешнего аудита эксперты проводили изучение документации с целью более детального ознакомления с документооборотом, учебно-методическим и материально-техническим обеспечением.

Основные характеристики вуза

Акционерное общество «Казахский университет технологии и бизнеса» был образован 12 июня 2003 года на базе филиала Алматинского университета технологии и бизнеса в г. Астана. С 2003-2004 учебного года действует как самостоятельный вуз, именуемый как Акмолинский университет технологии и бизнеса.

26 марта 2008 года был переименован в Казахский университет технологии и бизнеса (далее КазУТБ), который является единственным в г.Астана и Акмолинском регионе специализированным высшим учебным заведением по подготовке конкурентоспособных кадров для отраслей пищевой, легкой, нефтехимической промышленности и индустрии гостеприимства.

Университет осуществляет образовательную деятельность согласно государственной лицензии № KZ29LAA00008797 в сфере высшего и послевузовского образования без ограничения срока действия, выданной Государственное учреждение «Комитет по контролю в сфере образования и науки Министерства образования и науки Республики Казахстан», от 18.04.2017 г.

Кафедра «Туризм и Сервис» Казахского университета технологии и бизнеса (далее - кафедра) была образована в результате реорганизации кафедры «Менеджмент и Туризм» решением Ученого совета, протокол № 6, от 31 января 2022 года.

Деятельность кафедры ведется согласно Типовым правилам деятельности организаций образования соответствующих типов (приказ МОН РК от 31.10.2018 г.№ 595 (с изменениями и дополнениями на 20.01.2023 г.) и направлена на осуществление подготовки компетентных, конкурентоспособных и высококвалифицированных специалистов в области туризма, ресторанного и гостиничного предпринимательства по следующим образовательным программам:

- 6В11127 «Туризм»;
- 6В11126 «Ресторанное дело и гостиничный бизнес»;
- 6В11128 «IT в сфере сервиса»;

Ректором КазУТБ имени К. Кулажанова является, Байбеков Сейдикасым Ниязбекович, профессор, доктор технических наук.

В своей деятельности кафедра руководствуется нормативно-правовыми документами: Законом РК «Об образовании», «Об утверждении государственных общеобязательных стандартов высшего и послевузовского образования», «Типовым учебным планом» и др.

Образовательная программа 6В11128 «IT - технологии в сфере сервиса» открыта в университете с 2019 года. Цель - Подготовка высококвалифицированных и конкурентоспособных специалистов, обладающих профессиональными знаниями теории и практики организации и управления субъектами и объектами индустрии гостеприимства, имеющих



принципиальную гражданскую позицию и высокую нравственную ответственность перед обществом. По образовательной программе подготовка осуществляется на государственном, русском языках. Сроки обучения по данным образовательным программам: 4 года – очная на базе среднего образования (СО); 3 – года на базе технического и профессионального образования (ТиПО) по очной форме обучения с применением дистанционных образовательных технологий и 2 года - на базе высшего образования (ВО) по очной форме обучения также с применением дистанционных образовательных технологий. Присуждаемая степень: Бакалавр в области услуг по образовательной программе «IT - технологии в сфере сервиса»»

Местонахождение юридического лица:

Республика Казахстан, г. Астана, ул. Мухамедханова 37а. тел: +7(717) 72-58-12,
e-mail: akutb@mail.ru

ГЛАВА 2

ОТЧЕТ О ВНЕШНЕМ АУДИТЕ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ

Внешний аудит проводился в полном соответствии с Программой внешнего аудита, разработанной руководством университета и согласованной с НАОКО. Экспертная оценка деятельности университета проводилась в соответствии с критериями качества образования, руководством для экспертов внешней оценки, разработанными НАОКО.

Встреча с руководством университета, структурных подразделений, деканом, заведующими кафедрами, ППС, обучающимися и работодателями дала возможность команде экспертов получить более полную картину развития университета, достижений последних лет и перспектив развития образовательных программ и вуза в целом.

Запланированные мероприятия по внешнему визиту создали условия для подробного ознакомления со структурой университета, ее материально-технической базой, профессорско-преподавательским составом кафедр, обучающимися бакалавриата и бакалавры, выпускниками, работодателями университета и позволили экспертам провести независимую оценку соответствия данных Отчета по самооценке образовательных программ реальному состоянию дел в университете.

В ходе внешнего аудита образовательной программы 6В11128 –«IT технологии в сфере сервиса» экспертной группой были отмечены следующие положительные факты:

- работа администрации в улучшении образовательного процесса, что положительно сказывается на учебных достижениях студентов и повышении квалификации преподавательского состава.

Соответствие стандартам специализированной (программной) аккредитации

Стандарт 1. Политика в области обеспечения качества и академическая честность

Доказательства и анализ: Подготовка кадров по образовательной программе бакалавриата 6В11128 –«IT технологии в сфере сервиса» началась с 2019 года. Выпускающей кафедрой по данной образовательной программе является кафедра «Туризм и сервис».

6В11128 –«IT технологии в сфере сервиса» разработана с учетом местных условий возможной востребованности выпускников на рынке труда.

Цели образовательной программы сформированы и уточняются с учетом изменяющихся потребностей общества.

Образовательная программа ориентирована на достижение целей, выполнение задач Стратегии развития университета, современным требованиям общества, задачам индустриально-инновационного развития региона.

Профессорско-преподавательский состав несет полную ответственность за качественное выполнение учебной, учебно-методической, научной, воспитательной работы, прозрачность, доступность политики и критериев оценивания.

При проведении занятий применяются различные методы обучения: мультимедийная работа, работа с наглядными пособиями, дискуссии.

Отчёт о результатах самооценки образовательной программы учитывает, определенные в Стратегии развития, риски и меры их преодоления. Административно-управленческий и преподавательский коллектив работает по всем стратегическим направлениям для плодотворной реализации образовательных программ.

Трудоустройство выпускников должно подтвердить качество высшего образования, удовлетворяющего потребностям рынка труда.

Мониторинг обеспечения качества образовательной программы проводится на базе результатов анкетирования студентов. Академические комитеты по разработке ОП проводят актуализацию образовательных программ ежегодно, внедряются новые методы и технологии обучения.

На экономическом факультете создана комиссия по обеспечению качества, являющаяся коллегиальным органом осуществляющим мониторинг за реализацией ОП.

Вуз располагает информационно-библиотечными ресурсами. Для обеспечения учебного процесса и другими документами для различных профессиональных областях деятельности.

Для управления ОП 6В11128 «IT - технологии в сфере сервиса» в контексте обеспечения качества действуют документы, регламентирующие основные процессы (<https://www.kaztbu.edu.kz/ru/akkreditaciya-i-rejtingi>):

– учебно-методический: ПД 10-09.90-2021 Положение о разработке образовательных программ протокол № 5 от 28.12.2022 г.; Пр 10-09.43-2021 Правила об Учебно-методическом обеспечении дисциплин протокол № 5 от 28.12.2022 г.; РГ 10-09.39-2021 Регламент планирования, организации и мониторинга учебного процесса по образовательным программам и др. протокол № 5 от 28.12.2022 г.;

– научный: (ПД 21-12.78-2021 Положение конкурса научно-исследовательской работы студентов АО «КазУТБ» протокол № 5 от 28.12.2022 г.; ПД 21-12.73-2021 Положение о предметной олимпиаде среди студентов протокол № 5 от 28.12.2022 г.; ПД ПД 21-12.93-2021 Положение о студенческих научных кружках АО «КазУТБ» протокол № 5 от 28.12.2022 г. и пр.),



– воспитательный: (ПД 16-06.33-2021 Положение о совете кураторов протокол № 5 от 28.12.2022 г.; ПД 16-10.55-2021 Положение ПД комитета по делам молодежи протокол № 5 от 28.12.2022 г. и пр.),

– обеспечивающие качество и результативность деятельности коллектива, в том числе ПД 16-06.57-2021 Положение об академической честности протокол № 5 от 28.12.2022 г.

Внутренние документы университета оформляются в рамках системы менеджмента качества, разработанной на основе требований ISO 9001-2016 (сертификат № KZ.Q.02.E0570.C22.018031, Действителен до 14.07.2025 г. Дата первичной сертификации: 09.06.2016 г.). В университете разработан комплект документированных процедур по основным составляющим образовательного процесса.

В университете действует Совет обеспечения качества АО КазУТБ и комиссия по обеспечению качества факультетов, разработано Положение о деятельности совета обеспечения качества АО «КазУТБ» и комиссий по обеспечению качества факультетов (ПД 20-22.71-2021 г. протокол № 5 от 28.12.2022 г). Управление системой обеспечения качества деятельности Университета основывается на четком определении функций всех должностных лиц, сотрудников и их взаимодействия при выполнении своих функций, включая ответственности и полномочия. Эта функция по распределению ответственности и полномочий относится к основному виду деятельности руководства Университета по управлению качеством образования.

За каждой из аккредитуемой ОП закреплены руководители. Так, руководителем ОП 6B11128 «IT - технологии в сфере сервиса», является заведующий кафедрой «Туризм и сервис» Жунусова А.А., которая прошла обучение по программе менеджмента образования.

Для поддержания академической честности, бдительности против академического мошенничества на всех уровнях в Университете разработаны следующие документы:

– «Положение об Академической честности»
<https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/antikorrup/123%20%D0%9F%D0%94%20%D0%BE%D0%B1%20%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9%20%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8.pdf> (протокол № 9 Ученого совета от 29 апреля 2021 года);

– «Кодекс чести обучающихся»
<https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/SMK/Polozheniye/Vospitatel%20rabot/123%20%D0%9A%D0%BE%D0%B4%D0%B5%D0%BA%D1%81%20%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B8%D1%85%D1%81%D1%8F.pdf>.
(протокол № 9 Ученого совета от 29 апреля 2021 года).

Реализацию мероприятий в области политики академической честности и нетерпимости к любым видам дискриминаций администрация, ППС и



обучающиеся реализуют через своих представителей в Дисциплинарной комиссии университета.

Политика руководства КазУТБ по разрешению конфликта интересов заключается в осуществлении превентивных мер и включает в себя: ознакомление ППС, сотрудников и обучающихся с положениями внутренней нормативной документации, требованиями к организации учебного процесса, основными направлениями работы структурных подразделений, правилами внутреннего распорядка и т.д.; создание корпоративной культуры, основанной на равенстве прав и обязанностей сотрудников, преподавателей и обучающихся, уважении их личного достоинства. В целях предотвращения конфликтных ситуаций в вузе утверждены и введены в действие документы «Политика академической честности»
<https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/SMK/Polozheniye/URisty/1%20%D0%9F%D0%94%20%D0%BE%D0%B1%20%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9%20%D1%87%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8.pdf>

Заинтересованные лица могут получить информацию о процессах формирования и реализации политики обеспечения качества через блог-ректора.

Положительная практика: Политика обеспечения качества образовательной программы 6B11128 «IT-технологии в сфере сервиса» отражена в стратегических планах университета, а также в плане развития образовательной программы на 2022-2026 годы.

Уровень соответствия по стандарту 1 – полное соответствие.

Стандарт 2. Разработка, утверждение образовательных программ и управление информацией

Доказательства и анализ: Разработкой образовательных программ занимались Рабочие группы, создаваемые распоряжением деканов, соответствующих факультетов, в которую входили руководители структурных подразделений и ведущие преподаватели(координаторы), представители работодателей и обучающиеся.

В соответствии со Стратегическим планом развития КазУТБ на 2022-2025 гг., соответствующим национальным приоритетам развития, кафедра «Туризм и сервис» разрабатывает и утверждает План развития ОП, <https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/uploaded-files> включающий в себя:

- мониторинг соответствующего рынка труда,
- изучение национальных приоритетных направлений научно-исследовательских работ;



- изучение кадровых, информационных, материально-технических ресурсов кафедры.

Разработка образовательной программы основывается на следующих нормативных документах:

– Закон Республики Казахстан «Об образовании», с изменениями и дополнениями по состоянию на 10.09.2023г

(<https://kaztbu.edu.kz/ru/normativnye-dokumenty>)

– Миссия университета (<https://www.kaztbu.edu.kz/ru/missiya-kazutb>)

– Стратегический план развития 2022-2025 Утвержденного Советом Директоров АО «КазУТБ» от «28» февраля 2022 г., протокол № 4 (<https://www.kaztbu.edu.kz/ru/strategiya-razvitiya>)

– Национальная рамка квалификаций 2021 (https://www.etf.europa.eu/sites/default/files/2021-10/kazakhstan_ru.pdf)

– Профессиональные стандарты <https://kaztour-association.com/yuridicheskaya-informaciya/professionalnye-standarty/>

– Об утверждении государственных общеобязательных стандартов высшего и послевузовского образования (<https://kaztbu.edu.kz/ru/normativnye-dokumenty>),

Цели и содержание образовательных программ соответствуют миссии и стратегии университета.

Разработанные ОП проходят внутреннюю и внешнюю экспертизу. Внутренняя экспертиза проводится путем привлечения ведущих педагогов и руководителей структурных подразделений университета, внешняя экспертиза – представителей работодателей и бизнес-сообществ.

Планы развития ОП «IT - технологии в сфере сервиса» рассматриваются на заседании кафедры, обсуждаются на заседаниях комиссии по обеспечению качества факультетов и утверждаются учебно-методическим сектором университета, обсуждены и одобрены на заседании комиссии по обеспечению качества факультетов

<https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/uploaded-files/%20%D1%80%D0%B0%D0%B7%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B8%D1%8F%20%D0%9E%D0%9F%206%D0%9211129%20%D0%9C%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D1%83%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D1%8B%D0%B9%20%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%202021.pdf>.

Так же паспорта всех ОП проходят экспертизу при Реестре МНВО РК перед регистрацией. При оформлении и утверждении эксперты подписывают лист согласованиям ОП, а экспертные заключения работодателей прилагаются к ОП.

Для реализации образовательных программ в университете разработаны: академический календарь, каталог элективных дисциплин (далее КЭД), рабочий учебный план (далее РУП), образовательные программы (ОП), силлабус. В университете определены правила разработки и утверждения ОП, включающие процедуры администрирования, реализации, оценки и

мониторинга качества ОП. Внутренние правила разработки и утверждения ОП прописано в Положении о разработке образовательных программ, который представлен на сайте вуза (<https://kaztbu.edu.kz/ru/akkreditaciya-i-rejtingi>).

Разработка образовательных программ осуществляется в пять этапов: подготовительный этап, этап целеполагания, этап разработки, этап определения условий и этап экспертизы. На подготовительном этапе проводится изучение основных положений Университета и формирование у ППС понимания образовательной программы, которая - задает новый формат жизни участников образовательного процесса (обучающихся, преподавателей) и новый формат управления Университетом; - является образом упакованная и оформленная образовательная услуга; - не является набором отдельных программ, а программа совместных действий участников образовательного процесса, направленных на достижение всеми обучающимися интегрированного результата соответствующей ступени общего образования.

В итоге утвержденную образовательную программу включают в реестр образовательных программ высшего образования, который ведется в электронном виде в информационной системе «Единая платформа высшего образования» (далее EPVO) по ссылке: <https://epvo.kz/login?returnUrl=%2F%23%2Fuser%2Frep%2Fsubmissions> ОП обновляется и корректируется ежегодно кафедрой в части состава установленных учебным подразделением дисциплин (модулей) учебного плана, а также содержания рабочих программ дисциплин и итоговой аттестацией. Обновление и корректировка ОП происходят с учетом развития науки техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы, а также с учетом мнения работодателей и обучающихся. Разработанная ОП обсуждается на заседании кафедры и решением заседания кафедры направляется на заседание Комиссии по обеспечению качества факультета для анализа и принятия решения. В случае принятия положительного решения Комиссия по обеспечению качества факультета рекомендует на рассмотрение и согласование на заседание Совета по обеспечению качества АО «КазУТБ». Совет по обеспечению качества АО «КазУТБ» в случае принятия положительного решения рекомендует для рассмотрения на Ученом совете АО «КазУТБ». Образовательная программа 6В11128 «IT технологии в сфере сервиса» направлена на обеспечение условий для получения полноценного, качественного профессионального образования, профессиональной компетенции в области отношений в сфере услуг, способных стать лидерами в профессиональной деятельности. Образовательная программа 6В11128 «IT технологии в сфере сервиса» ежегодно пересматривается и обновляются в части содержания рабочих учебных планов, состава и содержания рабочих программ дисциплин, программ учебной и производственной практик. Пересмотр и обновление рабочих учебных планов происходит один раз в конце учебного года и

утверждается на следующий учебный год. Анализ рабочих учебных планов осуществляется в течение учебного года заведующим кафедрой совместно с преподавателями.

Все дисциплины ОП обеспечены УМК, которые включают силлабус, краткий курс лекций, методические указания по выполнению лабораторных работ и практических заданий, экзаменационные вопросы, тестовые задания для рубежного контроля и самоконтроля, шкалу оценки знаний и др. Вовлеченность студентов в процесс разработки ОП заключается в самостоятельном выборе дисциплин и формировании индивидуальных траекторий обучения, учета личностных потребностей и возможностей обучающихся.

Каталог элективных дисциплин образовательной программы составляется с учетом потребностей рынка труда. Это дает возможность самостоятельного, оперативного, гибкого и всестороннего формирования индивидуальной траектории обучения. В каталоге элективных дисциплин дается описание каждой дисциплины, изучаемой на указанном курсе, код и количество кредитов. В описании дисциплин указываются пререквизиты, содержание модуля, результаты модуля.

Положительная практика: Программа ежегодно пересматривается. Однако было бы полезно подчеркнуть процедуры обновления содержания курса в соответствии с последними тенденциями в области ИТ и сферы услуг. Кроме того, было бы полезно изучить способы интеграции новейших технологий и подходов в учебный процесс.

Замечания:

Несмотря на наличие УМК по всем дисциплинам, необходимо уделять внимание регулярному обновлению этих материалов, их соответствию современным образовательным стандартам и доступности для всех категорий студентов.

Области для улучшения :

- Внедрить систему мониторинга трудоустройства выпускников, чтобы оценить реальный спрос на компетенции, полученные в рамках программы, на рынке труда.
- Содействовать развитию междисциплинарных курсов и проектов, которые могли бы соединить ИТ-технологии с другими областями знаний в контексте услуг, обеспечивая студентам более широкий профессиональный кругозор.

Уровень соответствия по стандарту 2 - значительное соответствие.

Стандарт 3. Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка

Доказательства и анализ: Для формирования необходимых общих и профессиональных компетенций выпускников в учебном процессе используются инновационные методы и средства, активные и интерактивные формы проведения занятий (деловые игры, работа в команде, разбор конкретных ситуаций, семинары-дискуссии, различные тренинги), которые успешно сочетаются с внеаудиторной работой и производственной практикой.

Для всех обучающихся доступ к библиотечному фонду, включающему учебную, методическую и научную литературу на казахском, русском языках.

Для удовлетворения потребности различных групп обучающихся в дополнительном обучении, в ликвидации академической задолженности или разницы в учебном плане, в изучении учебных дисциплин и освоении кредитов обучающихся в других вузах с обязательным переучетом в своем вузе, в повышении среднего балла успеваемости (GPA) организуется летний семестр.

Качество предлагаемых к изучению элективных дисциплин обеспечивается систематическим аудитом учебно-методических комплексов.

Выбор формы и вида самостоятельной работы обучающегося по каждой дисциплине проводится в соответствии со спецификой изучаемой дисциплины, ее целями и задачами, степенью сложности и актуальности, уровнем подготовки обучающегося, трудоемкостью дисциплины.

Самостоятельная работа студента с преподавателем призванная реализовывать консультативную и контролируемую функцию (мониторинг) выполняется как индивидуально, так и в группе. Индивидуальная работа предусматривает проведение устного, письменного или комбинированного опроса, проверку и защиту индивидуальных заданий и проверочных работ.

Для проверки учебных достижений обучающихся предусмотрены текущий контроль, рубежный контроль, итоговый контроль с выставлением баллов в электронном журнале университетской системы Аууportal.

Продолжительность промежуточной аттестации и количество экзаменов определяется в соответствии с академическим календарем.

Учет мнения обучающихся в выборе преподавания и оценивания формируется на основе мониторинга качества образования в КазУТБ (Положение о проведении мониторинга качества образования. <https://kaztbu.edu.kz/storage/app/media/SMK/Polozheniye>).

Запись на элективные дисциплины производится с учетом консультаций эдвайзера во время ориентационной недели. Эдвайзеры кафедры «Туризм и сервис» представляют академические интересы обучающихся и участвуют в подготовке всех необходимых информационных материалов по организации учебного процесса, содействуют в составлении и корректировке индивидуального учебного плана; контролируют своевременную подготовку, наличие методических материалов и выполнение



правил проведения рубежного и итогового контроля по всем дисциплинам образовательной программы 6B11128 « IT- технологии в сфере сервиса».

В личном виртуальном кабинете обучающийся может выбрать дисциплины и преподавателя, ознакомившись с силлабусом, личными карточками преподавателей.

Для оказания академической поддержки студентов кафедрой выявляются причины академических задолженностей обучающихся: систематический контроль со стороны деканата и кафедры посещаемости; мониторинг на основе проверки журнала посещаемости учебных занятий ППС и старост академической группы о пропусках по уважительной причине (болезни); взаимодействие куратора со студентом и его родителями. В начале учебного года на кафедре разрабатывается график консультаций обучающихся, который отражается в силлабусе дисциплины (<https://platonus.kaztbu.edu.kz/template.html#/assignments>). Каждый обучающийся имеет доступ к образовательному контенту, содержащему информацию по дисциплине в виде лекций, методических указаний по выполнению практических и самостоятельных работ, видеоматериалов, слайдов и т.д. (<https://platonus.kaztbu.edu.kz>).

Для решения спорных вопросов и соблюдения единых требований, касающихся оценки знаний обучающихся всех образовательных программ университета создается Апелляционная комиссия.

К членам апелляционной комиссии предъявляются определенные требования: квалификация должна соответствовать профилю экзаменуемой дисциплины, стаж работы и как правило, обладающих ученой степенью. Правила организации работы апелляционной комиссии изложены в регламенте учебного процесса и доводятся до сведения обучающихся (<https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/SMK/Polozheniye/COS/209%20%D0%9F%D0%94%20%D0%BE%D0%B1%20%D0%B0%D0%BF%D0%B5%D0%BB%D0%BB%D1%8F%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%B9%20%D0%BA%D0%BE%D0%BC%D0%B8%D1%81%D1%81%D0%B8%D0%B8.pdf>).

ППС кафедры постоянно отслеживает академическое развитие студентов, анализирует степень достижения ими поставленных целей, корректирует содержание ОП в соответствии с требованиями современного развития отрасли и рынка труда, поддерживает стремление к большей свободе и самостоятельности в обучении, способствует личностному и профессиональному росту, развитию самоуважения.

Применяемая система оценивания знаний, умений, навыков и компетенций соответствует принятой практике на национальном уровне и международной практике 100 - балльной рейтинговой системе, которая предусматривает текущий и рубежный контроль успеваемости в процессе изучения дисциплин и итоговый контроль - в период экзаменационных сессий.

В КазУТБ с целью, повышения качества образования и реализации образовательных, проводится анкетирование обучающихся образовательных программ в АИС «Platonus» в электронной форме (ПД о проведении анкетирования <https://kaztbu.edu.kz/ru/akkreditaciya-i-rejtingi>).

Согласно Плана проведения анкетирования от 01.09.2023 предусмотрено проведение следующих мероприятий: «Анкета абитуриента», «Анкета первокурсников», «Преподаватель глазами обучающегося», «Удовлетворенность обучающимися по оказанию им поддержки», «удовлетворенность ППС вузом», «Удовлетворенность работодателей качеством подготовки выпускников», «Удовлетворенность обучающегося НИР в АО КазУТБ», «Качество преподавания – мнение обучающегося» <https://kaztbu.edu.kz/storage/app/media/anketirvanieiretingi>

В Университете разработано Положение об академической мобильности обучающихся, ППС и сотрудников (<https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/SMK/Polozheniye/Mezhdunarod/504%20%D0%9F%D0%94%20%D0%BE%D0%B1%20%D0%B0%D0%BA%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%BE%D0%B9%20%D0%BC%D0%BE%D0%B1%D0%B8%D0%BD%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%BE%D0%B1%D1%83%D1%87%D0%B0%D1%8E%D1%89%D0%B8%D1%85%D1%81%D1%8F%20%D0%9F%D0%9F%D0%A1%20%D0%B8%20%D1%81%D0%BE%D1%82%D1%80%D1%83%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2.pdf>).

Также, обучающиеся выражают свое мнение в процессе устных опросов и бесед, проводимых с преподавателями, заведующими кафедрами, деканом факультета. На заседаниях также присутствуют работодатели и иные заинтересованные стороны.

Положительная практика: Обучающийся и ППС через АИС «Platonus» поддерживают обратную связь по вопросам учебных достижений и качестве выполняемых работ. Обратная связь обучающимися по любым вопросам проводится по системе «обучающийся – эдвайзер – заведующий кафедрой – декан – отдел регистрации – проректор по учебно-методической работе».

Замечания:

- Несмотря на то, что программа делает акцент на инновационных методах обучения, может наблюдаться недостаточная интеграция учебного процесса с реальными проектами и рабочими процессами в сфере ИТ и услуг.

Области для улучшения:

-Улучшить систему мониторинга успеваемости и оперативно предоставлять учащимся индивидуальную поддержку.

-Регулярно проводить исследования и анкетирование студентов и преподавателей для оценки влияния инновационных методов обучения на качество образования и уровень освоения компетенций.

Уровень соответствия по стандарту 3 – значительное соответствие.

Стандарт 4. Прием студентов, успеваемость, признание и сертификация

Доказательства и анализ: Правила приема на программы бакалавриата 6B11128 –«IT технологии в сфере сервиса» размещены на сайте вуза
(<https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/SMK/Polozheniye/marketing/401%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B8%D0%BB%D0%B0%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B5%D0%BC%D0%B0%20%D0%B2%20%D0%90%D0%9E%20%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D1%83%D1%82%D0%B1.pdf>).

Количество студентов обучающихся на ОП 6B11128 –«IT технологии в сфере сервиса» ни на сайте Вуза, ни в отчете не отражено.

На кафедрах КазУТБ имени К. Кулажанова регулярно проводятся Дни открытых дверей, в рамках которых желающие могут получить достоверную информацию о университете, консультации родителей абитуриентов. Регулярно выпускается тематический информационный буклет ОП для абитуриентов.

Для адаптации студентов, поступивших на 1 курс проводится ориентационная неделя, где декан факультета, заведующий кафедрой и эдвайзеры проводят вводное занятие о правилах кредитной технологии, системе оценки знаний, правилах перевода и расчета GPA, знакомят с кафедрами, правилами распорядка и уставом университета, правилами проживания в общежитии, кодексом корпоративной этики и действующими в университете организациями самоуправления, с режимом работы библиотеки, инструкциями пользователей читальными залами и абонементом, системой электронного поиска информации, справочником-путеводителем.

Для иногородних обучающихся университета предусмотрено проживание в общежитии. Дом студентов университета рассчитан на 680 мест.

Для обучающихся в университете предусмотрено предоставление льгот на оплату <https://www.kaztbu.edu.kz/ru/socialnyj-paket-dlya-obuchayushchihsya>, имеется Комитет по делам молодежи омитет по делам молодежи (КДМ) - постоянно действующий представительный и координирующий орган студентов, действующий на основании положения о КДМ, принимаемого на конференции студентов и утвержденного ректором КазУТБ.

В университете имеются различные клубы по интересам: Клуб поэзии «Шабыт», Клуб СМИ, КВН, музыкальный клуб «Звучание -УТБ», клуб моды и театра «Sunrise», «Pendagon», департамент культуры и организации «DK LION», танцевальный клуб «Delight», танцевальная группа «Azura», Департамент физического воспитания, дебатный клуб «Ақ Орда»,



волонтерский клуб «Мейрім». <https://www.kaztbu.edu.kz/ru/kluby-po-interesam>.

Обучающиеся после защиты дипломной работы (проекта) или сдачи комплексного экзамена получают диплом в соответствии с европейскими требованиями об уровне, статусе, содержании и статусе пройденного и успешно завершеного, учетом индивидуальной траектории и мобильности студента. Диплом выдается с европейским приложением Diploma Supplement список окончивших университет студентов можно посмотреть в разделе сайта «Выпускники» <https://www.kaztbu.edu.kz/ru/vypuskniki> и посредством системы АИС Platonus <https://platonus.kaztbu.edu.kz/>

С выпускниками поддерживается постоянная связь по вопросам трудоустройства, этапа верификации, а также с работодателями по вопросам совершенствования ОП.

Все квалификационные работы студентов проходят проверку в программе антиплагиат, среднее значение уникальности работ составляет более 70%.

Уровень соответствия по стандарту 4 - полное соответствие.

Стандарт 5. Профессорско-преподавательский состав

Доказательства и анализ: Профессорско-преподавательский состав является главным ресурсом для обеспечения миссии университета.

Кадровая политика университета регламентируется следующими нормативно-правовыми документами:

– Закон РК «Об образовании» от 27.07.2007 года с изменениями и дополнениями 10.09.2023 года;

– Квалификационные характеристики должностей работников АО«КазУТБ» 01.09.2021 для МНиВО РК -24.05.2022 г: <https://www.kaztbu.edu.kz/ru/akkreditaciya-i-rejtingi>;

Резюме профессорско-преподавательского состава кафедры размещены на сайте (<https://kaztbu.edu.kz/ru/kafedra-menedzhment-i-turizm>).

Конкурсное назначение на должности ППС осуществляется Отделом управления человеческими ресурсами на основании требований и Правил конкурсного замещения должностей профессорско-преподавательского состава и научных работников.

Права и обязанности ППС изложены в должностных инструкциях.

Остепененность кафедры «Туризм и сервис» на 2023-2024 год составляет – 42%, в разрезе аккредитуемой ОП данные не предоставлены.

Оценка компетентности ППС осуществляется в виде отдельных процедур: проведение открытых занятий, функционирование годового отчета ППС, проведение рейтинговой оценки качества работы преподавателя в



баллах, оценка НИР. Оценка качества обучения и уровень удовлетворенности ППС осуществляется путем анкетирования ППС и обучающихся. Опыт научно-педагогической работы у всех преподавателей, работающих в ОП по профильным дисциплинам, составляет более пяти лет.

Количество и состав ППС базируются на потребности образовательного процесса, нормативной учебной нагрузке для контингента преподавателей и студентов. Все преподаватели работают на конкурсной и контрактной основе.

На сегодняшний день штат кафедры «Туризм и сервис» составляет 24 человек, в том числе 1-доктора, 4-кандидата наук, Phd доктор-5.

Для мониторинга компетентности персонала вуза ректоратом, отделом кадров и руководителями соответствующих структурных подразделений периодически проводится оценка компетентности имеющегося персонала и его соответствия требованиям, установленным должностными инструкциями, путем посещения «открытых» занятий, взаимопосещения занятий, (ПД 10-09.81-2021 Положением о проведении открытого занятия преподавателями протокол Ученого совета №5 от 28.12.2022 г.), анкетирования студентов и др. Компетентность персонала определяется на основе проведения аттестации, которая является своеобразной комплексной оценкой, учитывающей потенциал и вклад работника в конечный результат за определенный период времени. Аттестация профессорско-преподавательского состава проводится в соответствии с Положением об аттестации ППС и работников АО «КазУТБ» (протокол №5 Ученого совета от 28.12.2022 г. ПД 05-27.47-2021.).

В вузе создана и действует рейтинговая система оценки персонала, целью которой является стимулирование профессионального и личностного развития ППС (ПД о рейтинговой системе оценки деятельности ППС, кафедр

и

факультетов

<https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/SMK/Polozheniye/OOKIA/711%20%D0%9F%D0%94%20%D0%BE%20%D1%80%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B8%D0%BD%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9%20%D1%81%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B5%D0%BC%D0%B5%20%D0%BE%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B8%20%D0%B4%D0%B5%D1%8F%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%20%D0%9F%D0%9F%D0%A1%20%D0%BA%D0%B0%D1%84%D0%B5%D0%B4%D1%80%20%D0%B8%20%D1%84%D0%B0%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.pdf>

С целью повышения качества преподавания в университете разработано Положение о повышении квалификации ППС и сотрудников (<https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/SMK/Polozheniye/Upravleniya/804%20%D0%9F%D0%94%20%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D0%B2%D1%8B%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%84%D0%B8%D0%BA%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%B8%20%D0%9F%D0%9F%D0%A1%20%D0%B8%20%D1%84%D0%B0%D0%BA%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B5%D1%82%D0%BE%D0%B2.pdf>).



[81%D0%BE%D1%82%D1%80%D1%83%D0%B4%D0%BD%D0%B8%D0%BA%D0%BE%D0%B2.pdf](#)).

В каждом новом учебном году результат повышения квалификации ППС в разрезе факультета, в соответствии с утвержденным планом повышения квалификации.

Штатный состав кафедры, определяется с учетом нормативов учебной нагрузки, контингента студентов и количества дисциплин, выбранных ими по траектории образовательной программы.

Оценка компетенции преподавателя осуществляется на основе взаимопосещений и анкетированию обучающихся, а также внутривузовской аттестации.

Замечания:

- Небольшой процент качественного состава ППС кафедры.
- Данные о составе и квалификации преподавателей непосредственно по образовательной программе "IT-технологии в сфере сервиса" не представлены, что затрудняет оценку их соответствия специфике программы.

Области для улучшения:

- Активизировать усилия по привлечению и подготовке сотрудников с более высокой научной квалификацией через программы докторантуры и постдокторантуры и академические обмены.
- Усилить квалификационные требования к преподавательскому составу, особенно к тем, кто преподает ключевые и специализированные дисциплины программы, и обеспечить их соответствие современным условиям рынка труда в сфере ИТ и услуг.

Уровень соответствия по стандарту 5 - значительное соответствие.

Стандарт 6. Учебные ресурсы и поддержка студентов

Доказательства и анализ: При осуществлении образовательной деятельности кафедра «Туризм и сервис» руководствуется нормативными документами, регламентирующими обязательные нормативные требования к материально-технической и учебно-лабораторной базе организаций образования. Университет предметно пространственной среды учебных кабинетов соответствует требованиям, предъявляемым к материально-технической базе вузов. Для обеспечения доступности и качества образования, для постоянного повышения квалификации ППС и повышения эффективности управления ОП в университете созданы достаточные условия. Материально-технические, информационные, человеческие и социально-культурные ресурсы соответствуют деятельности, миссии, видению и стратегии Университета и планам реализации ОП.

Инфраструктура КазУТБ включает 2 учебно-лабораторных корпуса, библиотеку, 1 спортивный крытый зал, 2 общежития, 1 столовая на 50

посадочных мест, медицинский кабинет. Общая площадь университета составляет 24457,40 кв.м., из них учебная площадь университета занимает 19506,50 кв.м. Ресурсными составляющими для процесса обучения по ОП 6В11128 «ИТ-технологии в сфере сервиса», являются компьютеры, проекторы, специальные аудитории. Обучающиеся аккредитуемых ОП занимаются в главном корпусе. Используемая общая учебная площадь полностью соответствует нормативным показателям, нормам санитарной и противопожарной службы.

В Университете функционирует служба поддержки студентов – Центр обслуживания обучающихся (<https://kaztbu.edu.kz/ru/centr-obslyzhivaniya-studentov>), которая для всех категорий обучающихся обеспечивает возможность ознакомиться с требованиями предъявляемыми к учебному процессу, финансовой дисциплине, поведению, получить консультации, сформировать индивидуальную образовательную траекторию, организовать самостоятельную работу, получить доступ во внеурочное время в читальные залы и компьютерные классы, принять участие в работе общественных объединений и управлением университетом.

Студентам университета предоставляется доступ к электронным учебным изданиям через информационную систему «Платонус», где представлены электронные версии книг библиотеки КазУТБ: <http://45.8.118.88/template.html#/welcome>.

Библиотека АО «КазУТБ» имеет аккаунт в социальных сетях: «Instagram» - ([libkazutb](https://www.instagram.com/libkazutb)); «Instagram» - [kazutb.lib](https://www.instagram.com/kazutb.lib) - <https://www.instagram.com/kazutb.lib?igshid=ZDdkNTZiNTM>, «Facebook» - <https://www.facebook.com/profile.php?id=100061342011613&mibextid=ZbWKwL>).

В университете действуют структурные подразделения: офис-регистраторы, которые обеспечивают контроль качества подготовки обучающихся, а также организацию всех видов текущего, рубежного и итогового контроля знаний студентов.

Университетом, факультетом и кафедрой проводится работа по поддержке студентов, имеющих затруднения в учебе, отставания в силу разных причин в освоении образовательных программ, студентов-заочников, студентов с ограниченными возможностями, иностранных студентов.

Замечания:

- Хотя компьютеры и проекторы упоминаются как часть оборудования, нет информации о наличии специализированного программного обеспечения и других ИТ-ресурсов, необходимых для программы "ИТ в сервисе".

Области для улучшения:

- Обеспечить обновление компьютерного парка, закупку программного обеспечения и оборудования, необходимого для современного ИТ-образования, включая специализированные лаборатории и рабочие станции.

- Усилить поддержку студентов с особыми потребностями через инклюзивный подход. Разработать и внедрить программы поддержки

студентов с ограниченными возможностями, иностранных студентов и студентов, испытывающих трудности в обучении, для их успешной адаптации и интеграции в учебный процесс.

- Систематизировать сбор отзывов студентов о качестве и доступности учебных ресурсов и поддержки, предоставляемой университетом, для последующего улучшения этих аспектов.

Уровень соответствия по стандарту 6 – значительное соответствие.

Стандарт 7. Информирование общественности

Доказательства и анализ: Вся информация об образовательной программе опубликована на сайте университета в разделе факультеты - кафедры «Туризм и сервис» 6В11128 «IT- технологии в сфере сервиса».

Абитуриенты, студенты, выпускники и работодатели, при необходимости может получить достоверную информацию об ОП <https://www.kaztbu.edu.kz/ru/kafedra-menedzhment-i-turizm>, также все новости можно найти на странице Инстаграм кафедры [tourism_servece_kaztbu](#)

Информирование общественности о деятельности кафедры, ее специальностях, всех достижениях и планах размещается, в первую очередь на сайте университета. Здесь могут найти ответы абитуриенты, магистранты, на все интересующие вопросы по образовательным ресурсам. Сайт ВУЗа представлен на трех языках и регламентируется Положением об официальном информационном сайте университета (<https://www.kaztbu.edu.kz/storage/app/media/SMK/Polozheniye/IT%20otdel/1201%20%D0%9F%D0%94%20%D0%BE%D0%B1%20%D0%BE%D1%84%D0%B8%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D0%BC%20%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D0%BE%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D0%BC%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%D0%B5%20%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%B2%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%82%D0%B0.pdf>).

На сайте университета имеется информация об ОП 6В11128 IT в сфере сервиса в разделе Факультеты – Туризм и сервис – бакалавриат, подробно информация дана в следующих документах «6В11128 IT в сфере сервиса 2021.pdf», «План мероприятий по развитию культуры обеспечения качества образовательных программ 6В11128.jpeg», «План развития 6В11128 IT в сфере сервиса.pdf», ОП 6В11128 IT в сфере сервиса <https://www.kaztbu.edu.kz/ru/kafedra-menedzhment-i-turizm>, также данная информация имеется в разделе Образование – Образовательные программы www.kaztbu.edu.kz/ru/obrazovatelnye-programmy.

В профориентационный период обновляются и постоянно дополняются необходимой информацией разделы сайта, посвященные абитуриентам,

магистрантам и студентам. Планируется активизировать публикационную активность по образовательной политике и современных тенденциях. На сайте университета дана полная объективная информация о деятельности ВУЗа, специфике образовательных программ, включая действующие системы поддержки, результаты обучения и присваиваемые профессиональные квалификации.

4 раза в год выходит научный журнал Вестник КазУТБ, многие направления, которого входят в списки рекомендованные комитетом по обеспечению качества в образовании Республики Казахстан. Ежегодно в стенах Вуза проводится Международная научно-практическая конференция в рамках дня Науки.

Для информирования широкой общественности об образовательных программах, контингенте обучающихся, результатах научно-педагогических достижений ППС используются также: блог ректора, вопросы куда могут отправлять все респонденты.

Информированность общественности о деятельности университета через официальный сайт подтверждают результаты анкетирования студентов, проводимого Офисом-регистратором.

Каждый учебный год издаются информационные буклеты по специальностям Университет с выдержками из правил приема, которые распространяются в течение учебного года через обучающихся, агитационные группы университета, а также путем размещения в средствах массовой информации, на рекламных стендах городов и районов области.

Большую помощь в решении проблемы распространения информации играют и проводимые в университете круглые столы, в работе которых принимают участие работодатели, руководители баз практик обучающихся. Оповещение обеспечивается также посредством выпуска рекламных буклетов Университета, видеороликов, новостной ленты на сайте ВУЗа, наличием информационных баннеров, содержащих сведения об ОП.

На кафедре регулярно проводятся Дни открытых дверей, в рамках которых желающие могут получить достоверную информацию об университете, консультации родителей, абитуриентов

Положительная практика: Установление долгосрочных связей кафедры «Информационные технологии» с отечественными компаниями для организации разных видов практики в целях закрепления теоретических знаний практическими навыками, является важным аспектом успешного развития образовательной программы 6В11128 - «IT-технологии в сфере сервиса».

Области для улучшения:

Провести работу по наполнению сайта университета информацией на всех предлагаемых языках (казахский, русский, английский).

В разделе «резюме ППС» имеется личная информация преподавателей вуза (телефоны, личная почта). Рекомендуются удалить личную информацию



и сохранять конфиденциальность данных ППС.

Уровень соответствия по стандарту 7 – полное соответствие.

Замечания и области для улучшения экспертной группы по итогам аудита

Стандарт 1. Политика в области обеспечения качества и академическая честность - полное соответствие

Стандарт 2. Разработка, утверждение образовательных программ и управление информацией - значительное соответствие

Замечания :

- Несмотря на наличие УМК по всем дисциплинам, необходимо уделять внимание регулярному обновлению этих материалов, их соответствию современным образовательным стандартам и доступности для всех категорий студентов.

Области для улучшения :

- Внедрить систему мониторинга трудоустройства выпускников, чтобы оценить реальный спрос на компетенции, полученные в рамках программы, на рынке труда.

- Содействовать развитию междисциплинарных курсов и проектов, которые могли бы соединить IT-технологии с другими областями знаний в контексте услуг, обеспечивая студентам более широкий профессиональный кругозор.

Уровень соответствия по стандарту 2 - значительное соответствие.

Стандарт 3. Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка

Замечания:

- Несмотря на то, что программа делает акцент на инновационных методах обучения, может наблюдаться недостаточная интеграция учебного процесса с реальными проектами и рабочими процессами в сфере ИТ и услуг.

Области для улучшения:

- Улучшить систему мониторинга успеваемости и оперативно предоставлять учащимся индивидуальную поддержку.



- Регулярно проводить исследования и анкетирование студентов и преподавателей для оценки влияния инновационных методов обучения на качество образования и уровень освоения компетенций.

Уровень соответствия по стандарту 3 – значительное соответствие.

Стандарт 4. Прием студентов, успеваемость, признание и сертификация- полное соответствие

Уровень соответствия по стандарту 4 - полное соответствие.

Стандарт 5. Профессорско-преподавательский состав- значительное соответствие

Замечания:

- Небольшой процент качественного состава ППС кафедры.
- Данные о составе и квалификации преподавателей непосредственно по образовательной программе "IT-технологии в сфере сервиса" не представлены, что затрудняет оценку их соответствия специфике программы.

Области для улучшения:

- Активизировать усилия по привлечению и подготовке сотрудников с более высокой научной квалификацией через программы докторантуры и постдокторантуры и академические обмены.
- Усилить квалификационные требования к преподавательскому составу, особенно к тем, кто преподает ключевые и специализированные дисциплины программы, и обеспечить их соответствие современным условиям рынка труда в сфере ИТ и услуг.

Уровень соответствия по стандарту 5 - значительное соответствие.

Стандарт 6. Учебные ресурсы и поддержка студентов- значительное соответствие

Замечания:

Хотя компьютеры и проекторы упоминаются как часть оборудования, нет информации о наличии специализированного программного обеспечения и других ИТ-ресурсов, необходимых для программы "ИТ в сервисе".

Области для улучшения:

- Обеспечить обновление компьютерного парка, закупку программного обеспечения и оборудования, необходимого для современного ИТ-образования, включая специализированные лаборатории и рабочие станции.

- Усилить поддержку студентов с особыми потребностями через инклюзивный подход. Разработать и внедрить программы поддержки студентов с ограниченными возможностями, иностранных студентов и студентов, испытывающих трудности в обучении, для их успешной адаптации и интеграции в учебный процесс.

- Систематизировать сбор отзывов студентов о качестве и доступности учебных ресурсов и поддержки, предоставляемой университетом, для последующего улучшения этих аспектов.

Уровень соответствия по стандарту 6 – значительное соответствие.

Стандарт 7. Информирование общественности – полное соответствие

Области для улучшения:

Провести работу по наполнению сайта университета информацией на всех предлагаемых языках (казахский, русский, английский).

В разделе «резюме ППС» имеется личная информация преподавателей вуза (телефоны, личная почта). Рекомендуется удалить личную информацию и сохранять конфиденциальность данных ППС.

Уровень соответствия по стандарту 7 – полное соответствие.

Приложение 1

**ПРОГРАММА
внешнего аудита экспертной группы IQAA
Казахский университет технологии и бизнеса
12 марта – 13 марта 2024 год**

Уақыты Время	Іс-шара Мероприятие	Қатысушылар Участники	Өту орны Место
<i>11 наурыз, 2024 ж. - 11 марта, 2024 г.</i>			
Келу	Қонақ үй - ОТЕЛЬ	Күні бойы <i>В течение дня</i>	ЭК мүшелері <i>Члены ВЭГ</i>
<i>1-күн-день: 12 наурыз – 12 марта, 2024 г.</i>			
8:30	Университетке келу, <i>Приезд в университет</i>	Б, ЭТ, К <i>Р, ЭГ, К</i>	ЭК кабинеті <i>Кабинет ВЭГ</i>
09:00-10:00	Брифинг, ұйымдастыру мәселелерін талқылау <i>Брифинг, обсуждение организационных вопросов</i>	Б, ЭТ, К <i>Р, ЭГ, К</i>	ЭК мүшелері <i>Члены ВЭГ</i>
10:00-10:45	Университет Ректорымен және Ректор өкілімен сұхбаттасу <i>Интервью с Ректором вуза</i>	Б, ЭТ, К, Ректор <i>Р, ЭГ, К, Ректор</i>	
10:45-11:00	Сыртқы сарапшылық топ мүшелерінің пікір алмасуы <i>Обмен мнениями членов внешней экспертной группы</i>	Б, ЭТ, К <i>Р, ЭГ, К</i>	
11:00-11:45	Университет проректорларымен сұхбат <i>Интервью с проректорами</i>	Б, ЭТ, К, <i>Проректорлар</i> <i>Р, ЭГ, К, Проректоры</i>	
11:45-12:00	Сыртқы сарапшылық топ мүшелерінің пікір алмасуы <i>Обмен мнениями членов внешней экспертной группы</i>	Б, ЭТ, К <i>Р, ЭГ, К</i>	
12:00-12:45	Құрылымдық бөлім басшыларымен сұхбат <i>Интервью с руководителями структурных подразделений</i>	Б, ЭТ, К, ҚББ <i>Р, ЭГ, К, РСП</i>	
12:45-13:00	Сыртқы сарапшылық топ мүшелерінің пікір алмасуы	Б, ЭТ, К	

	<i>Обмен мнениями членов внешней экспертной группы</i>	<i>Р, ЭГ, К</i>	
13:00-14:00	Түскі ас <i>Обед</i>	Б, ЭТ, К <i>Р, ЭГ, К</i>	Университет асханасы <i>Столовая университета</i>
14:00-14:45	Бағыттар бойынша декандармен және кафедра меңгерушілерімен сұхбат <i>Интервью с деканами и заведующими кафедр по направлениям аккредитуемых программ</i>	Б, ЭТ, Кафедра меңгерушілері <i>Р, ЭГ, деканы, завкафедрами</i>	ЭК мүшелері <i>Члены ВЭГ</i>
14:45-15:00	Сыртқы сарапшылық топ мүшелерінің пікір алмасуы <i>Обмен мнениями членов внешней экспертной группы</i>	Б, ЭТ, К, Кафедра меңгерушілері <i>Р, ЭГ, К, Завкафедрами</i>	
15:00-15:45	Аккредиттелетін ББ бағыттары бойынша кафедра ОПК-мен сұхбат <i>Интервью с ППС кафедр по направлениям аккредитуемых образовательных программ</i>	Б, ЭТ, К, ОПК, <i>Р, ЭГ, К, ППС кафедр</i>	
15:45-16:00	Сыртқы сарапшылық топ мүшелерінің пікір алмасуы <i>Обмен мнениями членов внешней экспертной группы</i>	Б, ЭТ, К <i>Р, ЭГ, К</i>	
16:00-16:45	Жұмыс берушілермен сұхбат <i>Интервью с работодателями</i>	Б, ЭТ, К Жұмыс берушілер <i>Р, ЭГ, К Работодатели</i>	
16:45-17:00	Сыртқы сарапшылық топ мүшелерінің пікір алмасуы <i>Обмен мнениями членов внешней экспертной группы</i>	Б, ЭТ, К <i>Р, ЭГ, К</i>	
17:00-19:00	Аккредиттелген білім беру бағдарламалары бағыттары бойынша материалдық-техникалық және оқу-зертханалық базаны визуалды тексеру (1-қосымша) <i>Визуальный осмотр материально-технической и учебно-лабораторной базы по направлениям аккредитуемых образовательных программ (Приложение 1)</i>	Б, ЭТ, К, Кафедра меңгерушілері <i>Р, ЭГ, К, Завкафедрами</i>	ЭК мүшелері <i>Члены ВЭГ</i>
2-күн-день: 13 наурыз – 13 марта 2024 г.			
8:45	Университетке келу	Б, ЭТ, К	ЭК кабинеті

	<i>Приезд в университет</i>	<i>Р, ЭГ, К</i>	<i>Кабинет ВЭГ</i>
09:00-09:45	Білім алушылармен сұхбат (бакалавр, магистранттар, докторанттар) <i>Интервью с обучающимися (бакалавры, магистранты, докторанты)</i>	Б, ЭТ, К Білім алушылар <i>Р, ЭГ, К</i> <i>Обучающийся</i>	ЭК мүшелері <i>Члены ВЭГ</i>
09:45-10:00	Сыртқы сарапшылық топ мүшелерінің пікір алмасуы <i>Обмен мнениями членов внешней экспертной группы</i>	Б, ЭТ, К <i>Р, ЭГ, К</i>	
10:00-10:45	Түлектермен сұхбат <i>Интервью с выпускниками</i>	Б, ЭТ, К, түлектер <i>Р, ЭГ, К, выпускники</i>	
10:45-11:00	Сыртқы сарапшылық топ мүшелерінің пікір алмасуы <i>Обмен мнениями членов внешней экспертной группы</i>	Б, ЭТ, К <i>Р, ЭГ, К</i>	
11:00-13:00	ҒЗИ базалары қызметерілері және ғылыми ұйым-серіктестерімен сұхбат <i>Встреча с представителями научно-исследовательских баз и научных организаций-партнеров (3-қосымша)</i> Тәжірибе базалары мен оқу сабақтарын аралау, <i>Посещение баз практик и учебных занятий</i>	Б, ЭТ, К, магистранттар <i>Р, ЭГ, К, магистранттар</i> Практика базаларының өкілдері <i>Ответственные баз практик</i>	ЭК мүшелері <i>Члены ВЭГ</i>
13:00-14:00	Түскі ас <i>Обед</i>	Б, ЭТ, К <i>Р, ЭГ, К</i>	Университет асханасы <i>Столовая университета</i>
14:00-15:00	Сарапшылардың сұрауы бойынша кафедра меңгерушілерін шақыру <i>Приглашение заведующих кафедрами по запросу экспертов</i>	Б, ЭТ, К, кафедра меңгерушілері <i>Р, ЭГ, К, завкафедрами</i>	ЭК мүшелері <i>Члены ВЭГ</i>



15:00-16:00	<p>Сыртқы аудит есептерін дайындау. Аккредиттелетін білім беру бағдарламалары бойынша құжаттарды қарау. Сарапшылардың сұрауы бойынша кафедра мен құрылымдық бөлімшелердің жекелеген өкілдерін шақыру.</p> <p><i>Подготовка отчетов по внешнему аудиту. Изучение документации по аккредитуемым образовательным программам. Приглашение отдельных представителей университета и структурных подразделений по запросу экспертов.</i></p>	<p>Б, ЭТ, ҚББ Кафедра менгерушілері,</p> <p><i>Р, ЭГ, РСП, Заведующие кафедрами</i></p>	
16:00-17:00	<p>Сыртқы сарапшылық топ мүшелерінің пікір алмасуы. Сыртқы аудиттің алдын ала нәтижелерін қорытындылау.</p> <p><i>Обмен мнениями членов внешней экспертной группы. Подведение предварительных итогов внешнего аудита.</i></p>	<p>Б, ЭТ, К</p> <p><i>Р, ЭГ, К</i></p>	
17:00-17:30	<p>Сыртқы аудиттің алдын ала нәтижелерімен таныстыру үшін басшылықпен кездесу</p> <p><i>Встреча с руководством для представления предварительных итогов внешнего аудита</i></p>	<p>Б, ЭТ, К</p> <p><i>Р, ЭГ, К, Руководство</i></p>	<p>ЭЖ мүшелері <i>Члены ВЭГ</i></p>
Кесте бойынша	<p>ЭЖ мүшелерінің кетуі</p> <p><i>Отъезд экспертов</i></p>	<p>Б, ЭТ, К</p> <p><i>Р, ЭГ, К</i></p>	<p>ЭЖ мүшелері <i>Члены ВЭГ</i></p>

Ескерту: Б – басшы, СЭТ – эксперттік топ, К – топ координаторы, ҚББ – құрылымдық бөлім басшылары

Примечание: Р – руководитель ВЭГ – внешняя экспертная группа, К – координатор группы, РСП – руководители структурных подразделений

Приложение 2**УЧАСТНИКИ ИНТЕРВЬЮ****Ответственное лицо вуза за проведение программной аккредитации**

№	Ф. И. О.	Должность, ученая степень, звание
1	Нурбаева Майса Зейнуллаевна	Руководитель отдела обеспечения качества и аккредитации, к.с.н.

Руководство ВУЗа

Ректор

№	Ф. И. О.	Должность, ученая степень, звание
1	Байбеков Сейдкасым Ниязбекович	<i>Президент-ректор, д.т.н., профессор</i>

Проректора университета

№	Ф. И. О.	Должность, ученая степень, звание
1	Жамангарин Дусмат Саматулы	<i>Проректор по учебно-методической работе, PhD</i>
2	<i>Алтынбек Серик</i> Атаконысулы	<i>Проректор по науке, научной работе и внешним связям, к.м.н., PhD</i>
3	<i>Токсаба Абай</i> Асанулы	<i>Проректор по воспитательной и социальной работе, к.э.н.</i>

Руководители структурных подразделений

№№	Ф. И. О.	Должность, структурное подразделение
1	Суримов Умирзак Серимович	<i>Руководитель отдела правового обеспечения</i>
2	Шагырбай Мейрамкул Аманкызы	Главный бухгалтер
3	Ибраимова Сауле Жумагалиевна	Ученый секретарь
4	Нурбаева Майса	Руководитель отдела обеспечения качества и

	Зейнуллаевна	аккредитации
5	Баядилова Бакыт Мелисовна	Руководитель учебно-методического отдела
6	Абдыкаримова Сафира Зейтбековна	Руководитель отдела по международным отношениям и академической мобильности
7	Кабильдина Замзагуль Забиколлаевна	Руководитель отдела управления персоналом
8	Серкебаев Ерболат Рахметоллаевич	Руководитель управления маркетинга, ответственный секретарь приемной комиссии
9	Ешпанов Владимир Сарсембаевич	Руководитель отдела по связям с общественностью
10	Тлеужанова Кымбат Ералыкызы	Руководитель центра обслуживания обучающихся
11	Айтмаганбетов Асет Лайыкович	Руководитель отдела технического обеспечения и цифровизации
12	Илесова Гаухар Дуйсебаевна	Руководитель отдела воспитательной и социальной работы
13	Утеев Динмухамет Балгабекович	Директор колледжа
14	Омарова Раушан Жумажановна	Заведующая библиотекой
15	Жусупова Марина Темировна	Руководитель отдела практики и трудоустройства
16	Сапакбаевна Айман Ариповна	Руководитель отдела науки и инновационной деятельности
17	Оспанова Мадина Капдрахмановна	Руководитель редакционно-издательского отдела
18	Елеусинов Ерлан Умерзакович	Руководитель административно-хозяйственного управления
19	Жусипбекова Раушан Сергеевна	Директор «Дома студентов»

Преподаватели

№	Ф. И. О.	Должность, кафедра	Ученая степень и звание
1	Исина Нафиса Каирбековна	ассоц. профессор (доцент), кафедра «Информационные технологии»	кандидат физико-математических наук
2	Рыстыгулова Венера Ботабаевна	ассоц. профессор (доцент), кафедра «Информационные технологии»	кандидат физико-математических наук
3	Тохаева Айнур Ордабековна	Старший преподаватель, кафедра «Информационные технологии»	магистр



4	Сейталиева Алима Ақдилдаевна	Старший преподаватель, кафедра	магистр
5	Анетова Айжан Жакановна	«Информационные технологии»	магистр

Студенты

№	Ф. И. О.	Специальность, курс, (GPA)
1	Оразхан Димаш	IT-менеджмент, 3 курс, (3,374 GPA)
2	Ериккызы Айлана	IT-менеджмент, 3 курс, (3,28 GPA)
3	Абдрахманова Акбота	IT-менеджмент, 3 курс, (3,18 GPA)
4	Аманбай Айгерим	IT-менеджмент, 3 курс, (2,97 GPA)
5	Султан Бейбарыс	IT-менеджмент, 3 курс, (2,89 GPA)

Представители работодателей

№	Ф. И. О.	Место работы, должность
1	Ахметжанов Саят Магпырулы	ТОО «Space Lab», заместитель директора
2	Тлеубаева Арайлым Орынбаевна	ТОО «Techlab Digital Solutions», директор
3	Айтуем Алибек Серикович	ТОО «КазТелКом», зам.директора

*Приложение 3***СПИСОК ДОКУМЕНТОВ,
РАССМОТРЕННЫХ ДОПОЛНИТЕЛЬНО В ВУЗЕ**

В ходе проведения внешнего аудита были рассмотрены следующие документы:

1. Индивидуальные учебные планы студентов ОП «6В11128 IT-технологии в сфере сервиса»;
2. Дипломная работа ОП 6В11128 IT-технологии в сфере сервиса;
3. Учебные пособия ППС кафедры «Информационные технологии».
4. Отчеты по производственной практике студентов.
5. Каталог элективных дисциплин ОП 6В11128 IT- технологии в сфере сервиса.