



IQAA

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

**ОТЧЕТ
ПО ВНЕШНЕМУ АУДИТУ
НАО «ЮЖНО-КАЗАХСТАНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ.М.АУЭЗОВА»
АККРЕДИТАЦИЯ ПРОГРАММЫ
6В11111– РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС**

г. Астана – 2024 год

ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА

**Руководитель группы:**

Алимханова Роза Кенжеевна, руководитель образовательной программы «Ресторанное дело и гостиничный бизнес», ассистент профессор гуманитарной школы, доктор философии (PhD), университет Нархоз, г. Алматы

**Международный эксперт:**

Дусенко Светлана Викторовна, заведующая кафедрой «Туризм и гостиничное дело», доктор социологических наук, профессор, Российский университет спорта, г. Москва, Россия

**Национальный эксперт:**

Бимаханов Талант Дүйсенұлы, заведующий кафедрой «Физическая подготовка и начальная военная подготовка», PhD, Кызылординский университет имени Коркыт ата, г. Кызылорда

Представитель работодателей:

Мауленов Ауесхан Савралыевич, директор общеобразовательной средней школы №101 им. Али Акбаева, г. Шымкент

Представитель обучающихся:

Дуйсембек Маулен Маратұлы, магистрант 1 года обучения образовательной программы «Подготовка педагогов физической культуры и спорта», Южно-Казахстанский педагогический университет имени Өзбекәлі Жәнібеков», г. Шымкент

КООРДИНАТОР НАОКО

Шүрен Жазира Бакытбекқызы, Департамент аккредитации ВУЗов и НИИ, Независимое агентство по обеспечению качества в образовании (IQAA)

ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ЗА ВНЕШНЮЮ ОЦЕНКУ УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ

Абдижапарова Бахыткуль Телькожаевна, начальник отдела аккредитации, кандидат технических наук, доцент

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 6В11111– РЕСТОРАННОЕ ДЕЛО И ГОСТИНИЧНЫЙ
БИЗНЕС 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	+			

СОДЕРЖАНИЕ**ГЛАВА 1 КОНТЕКСТ И ЦЕЛИ ВИЗИТА**

Введение..... 5

Основные характеристики вуза..... 5

ГЛАВА 2 ОТЧЕТ О ВНЕШНЕМ АУДИТЕ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ

Соответствие стандартам специализированной (программной)

аккредитации

Введение..... 7

Стандарт 1

Политика в области обеспечения качества в образовании и академическая честность 8

Стандарт 2

Разработка, утверждение образовательных программ и управление информацией..... 11

Стандарт 3

Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка..... 14

Стандарт 4

Прием студентов, успеваемость, признание и сертификация..... 17

Стандарт 5

Профессорско-преподавательский состав..... 20

Стандарт 6

Учебные ресурсы и поддержка студентов..... 24

Стандарт 7

Информирование общественности..... 26

ГЛАВА 3**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**..... 28**ПРИЛОЖЕНИЯ***Приложение 1*

Программа внешнего визита..... 30

Приложение 2

Список всех участников интервью..... 32

Приложение 3

Список документов, рассмотренных дополнительно в вузе..... 35

ГЛАВА 1

КОНТЕКСТ И ЦЕЛИ ВИЗИТА

Введение

В рамках процедуры программной аккредитации Южно-Казахстанского университета им. М.Ауэзова внешний аудит, проведенный экспертной группой с 13 по 14 мая 2024 года, был выполнен в строгом соответствии с программой, разработанной IQAA и утвержденной управлением университета. Все необходимые материалы для аудита, включая программу, отчеты о самооценке по стандартам образовательных программ, руководство по организации внешней оценки и стандарты аккредитации, были предоставлены членам экспертной группы заранее, что позволило им подготовиться к процедуре в полном объеме.

Интервью с Временным и.о. Председателем Правления - ректором университета и другими представителями администрации позволило экспертам получить общее представление о миссии, видении и стратегических направлениях университета.

Мероприятия, проведенные в рамках программной аккредитации, способствовали более глубокому знакомству с структурой университета, его ресурсами, преподавательским составом, студентами, выпускниками и работодателями, а также позволили экспертам провести независимую оценку соответствия отчета о самооценке реальной ситуации в университете.

Эксперты провели работу по изучению документации, осмотрели учебные лаборатории и другие помещения, посетили учебные занятия, библиотеку и другие подразделения университета, ответственные за реализацию образовательных программ.

В целом, уровень подготовки и участия персонала университета в проведении внешнего аудита оценивается как положительный.

Основные характеристики вуза

Южно-Казахстанский университет им. М.Ауэзова был основан в 1943 году. В разные годы университет имел различные наименования: Казахский технологический институт, Южно-Казахстанский технический университет, НАО «Южно-Казахстанский университет им. М.Ауэзова», Технологический институт строительных материалов в г. Чимкенте КазССР, Казахский химико-технологический институт, Южно-Казахстанский государственный университет им.М.Ауэзова, НАО «Южно-Казахстанский университет им. М.Ауэзова». Университет реализует образовательную деятельность на основании генеральной лицензии KZ09LAA00018469 от 23.07.2020 г., выданной Республиканским государственным учреждением "Комитет по обеспечению качества в сфере образования и науки Министерства образования и науки Республики Казахстан".

Временно исполняющий обязанности Председателя Правления- ректор Нурманбетов Кайрат Енбекшиевич.

В университете ведется подготовка специалистов для всех секторов экономики, науки и культуры региона, республики и мирового пространства. AuezovUniversity является одним из самых ярких брендов сферы высшего образования республики и осуществляет свою деятельность в соответствии с принципами государственной политики в области науки и образования, инновационной и молодежной политики с учетом глобальных трендов в развитии высшего образования. 24.12.2020 года (протокол №4) Решением Совета директоров НАО «Южно-Казахстанский университет им. М.Ауэзова» был принят Стратегический план развития НАО «Южно-Казахстанский университет им. М.Ауэзова» на 2021-2025 гг. (Приложение 1).

В настоящее время в составе университета 5 высших школ, 8 факультетов, институт инновационных технологий образования и институт послевузовского образования, центр довузовской подготовки (Foundation), военная кафедра, 66 кафедр, 2 НИИ и 17 научно-исследовательских лабораторий и 6 научных центров. Для организации учебного процесса университет имеет в своем распоряжении 16 учебных корпусов (в том числе 3 спортивных комплекса), 6 студенческих общежитий, 1 загородный учебно-тренировочный центр.

Контингент обучающихся на период внешнего аудита 24447 человек.

Университет входит в Лигу академической честности и стремится к высоким антикоррупционным стандартам.

В 2023 году ЮКГУ успешно прошел институциональную аккредитацию в Независимом агентстве по обеспечению качества в образовании (НАОКО - IQAA) на 7 лет. 207 ОП университета имеют свидетельства об аккредитации НАОКО и АСИИН.

В университете функционируют 10 Диссертационных советов по 15 ОП докторантуры PhD. На сегодняшний день университетом заключены совместные договора и меморандумы о сотрудничестве с 237 высшими учебными заведениями, организациями и научно-исследовательскими институтами из 35 стран дальнего и ближнего зарубежья: страны СНГ, Европы, Восточной и Западной Азии. Стратегическими партнерами университета выступают 30 вузов ближнего и дальнего зарубежья.

В настоящее время в университете реализуются 5 проектов программы ЭРАЗМУС+. В проекте KAZDUALвуз является грантхолдером.

Реализация миссии университета «Мы нацелены на генерацию новых компетенций, подготовку лидера, транслирующего исследовательское мышление и культуру» позволяет достигнуть выполнения стратегических задач в области науки и образования.

Сведения о контингенте ОП «РДГБ» - 300 человек. Год первого выпуска: 2023. Присуждаемая степень: «Бакалавр в области услуг» по образовательной программе 6В11111 – «Ресторанное дело и гостиничный бизнес».

ГЛАВА 2**ОТЧЕТ О ВНЕШНЕМ АУДИТЕ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ****Введение**

Цели ОП реализуют и отражают стратегические приоритеты Южно-Казахстанского университета им. М.Ауэзова следующим образом:

- Академическое развитие и обеспечение качественной подготовки кадров через редизайн ОП, развитие дополнительного образования, реновацию дидактических материалов и контента, формирование качественного контингента обучающихся;

- Создание исследовательской и предпринимательской экосистемы: развитие и повышение эффективности научно-инновационной деятельности в рамках приоритетных направлений развития науки; генерация идеи и создание инновационной продукции, формирование исследовательских, предпринимательских и профессиональных компетенций; создание условий для формирования исследовательских, предпринимательских и профессиональных компетенции ППС, ученых, докторантов, магистрантов и бакалавров университета; модернизация научной инфраструктуры и оснащение цифровой инфраструктурой и современной научно-технической базой; переориентация университетской науки на исследовательскую и инновационную деятельность предпринимательского типа и формирование новых принципов функционирования университетской науки;

- Интернационализация образования и исследований: повышение конкурентоспособности университета за счет экспорта образовательных услуг и исследовательских/международных проектов; расширение международного сотрудничества и установление стратегических партнерств; развитие академической мобильности обучающихся и ППС;

- AUEZOV UNIVERSITY - Вклад в развитие страны и региона: вклад университета в развитие экономики южного региона; экспортного потенциала южного региона; инвестиционного потенциала южного региона; человеческого капитала в южном регионе; в социокультурное развитие южного региона;

- Улучшение воспитательной и социальной работы, вовлечение молодежи в социально-экономическое развитие страны: формирование у ППС, сотрудников, обучающихся активной гражданской позиции, общенационального патриотизма; реализация программ социальной поддержки обучающихся;

- Эффективное корпоративное управление, развитие ресурсов и инфраструктуры: эффективное управление и обеспечение конкурентоспособности вуза; создание современной системы управления HR; цифровая трансформация университета; развитие инфраструктуры университета; обеспечение финансово-экономической устойчивости университета.

Цели, результаты обучения и изучаемые дисциплины аккредитуемой ОП отражают требования академических и профессиональных стандартов Национальной палаты предпринимателей РК «Атамекен» в сфере гостеприимства с учетом настоящих и будущих запросов рынка.

Стандарт 1. Политика в области обеспечения качества и академическая честность

Доказательства и анализ:

Руководство университета постоянно улучшает условия работы, поощряет творческую инициативу ППС и научных сотрудников по совершенствованию образовательного процесса и научных исследований; систематически анализирует результаты внутренних проверок, конкурсов и социологического мониторинга (СМК ЮКУ ПР 5.01-2021 «Анализ данных. Анализ системы менеджмента качества со стороны высшего руководства»).

Для обеспечения качества ОП в университете созданы и функционируют 12 Академических комиссий (АК) по направлениям подготовки. В состав академических комиссий входят ведущий ППС, работодатели, обучающиеся, а также представители ДАВ. Кафедрами проводится мониторинг рынка труда, с учетом запросов работодателей и международного опыта, атласа новых профессий вносят предложения на АК. АК рассматривает ОП, поступающие от разработчиков, обсуждает ее содержание, вносит предложения по улучшению ее качества. ОП проходят внутреннюю и внешнюю экспертизу. Внутренняя экспертиза проводится экспертной комиссией, созданной при АК, в которую входят ведущие профессора, доценты и старшие преподаватели, осуществляющих подготовку в данном направлении. Внешняя экспертиза осуществляется работодателем, специализирующемся по соответствующему направлению.

Университетом ежегодно проводятся встречи с работодателями, организуются круглые столы, где они получают информацию о качестве реализации и перспективах развития образовательных программ университета.

Работодатели принимают непосредственное участие в проектировании и реализации ОП. Участие работодателей в реализации образовательной программы осуществляется через согласование перечня элективных дисциплин, руководство профессиональной практикой, рецензирование программ и методических разработок ППС, участие в работе АК.

ППС кафедр, обеспечивающий реализацию политики в области качества образовательных программ, учитывает интересы обучаемых, которые проявляются ими в переформировании учебных групп на основе выбора элективных дисциплин, включаемых в индивидуальные планы обучаемых.

Для достижения главной цели Университет проводит постоянную политику интеграции учебного процесса и научно-исследовательской

деятельности, развития обучающихся через научно-исследовательскую деятельность информирования у студентов профессиональной компетентности и этических норм посредством использования собственных научных результатов в обучении по образовательным программам, согласованным с работодателями, стратегическими партнерами университета.

К научно-исследовательской деятельности приобщаются и обучающиеся, что проявляется путем их участия в студенческих конференциях, олимпиадах, конкурсах студенческих научных работ, в студенческом научном обществе, совместной с преподавателями публикации статей, подготовки материалов для выполнения дипломной работы.

Южно-Казахстанский университет имени М.Ауэзова поддерживает и системно реализует антикоррупционную политику государства в сфере образования.

По каждому направлению подготовки в университете функционируют академические комиссии (АК). Деятельность АК направлена на повышение качества образовательного процесса на всех уровнях обучения.

Обязательной процедурой является участие в обсуждении ОП экспертов из числа работодателей-партнеров. Работодатели принимают непосредственное участие в проектировании и реализации ОП. Участие работодателей в реализации образовательной программы осуществляется через согласование перечня элективных дисциплин, руководство профессиональной практикой, рецензирование программ и методических разработок ППС, участие в работе АК.

Профессорско-преподавательский состав кафедры, обеспечивающий реализацию политики в области качества образовательных программ, учитывает интересы обучаемых, которые проявляются ими в переформировании учебных групп на основе выбора элективных дисциплин, включаемых в индивидуальные планы обучаемых.

В области обеспечения качества ОП обязательной процедурой является участие в обсуждении ОП экспертов из числа работодателей-партнеров. Работодатели принимают непосредственное участие в проектировании и реализации ОП. На заседаниях АК в обязательном порядке присутствуют работодатели, которые вносят свои предложения в содержание ОП, учебных программ дисциплин и программ профессиональной практики. Кроме того, Центром стратегического планирования и менеджмента качества проводится анкетирование работодателей на предмет удовлетворенности подготовки выпускников, которые также учитываются при разработке и обновлении ОП.

Кафедра строит взаимоотношения с работодателями на условиях партнерства. В рамках договоров сотрудники и преподаватели взаимодействуют с потенциальными и реальными работодателями: 1) на этапе проектирования основных образовательных программ; 2) на этапе организации курсового и дипломного проектирования; 3) при организации практики и т.д. В результате такого взаимодействия образовательные

программы оцениваются и получают обратную связь в форме рецензий, в которых предлагают свои рекомендации.

Регулярно осуществляется систематический контроль и оценка эффективности политики в области обеспечения качества образовательных программ. Оценки базируются на результате мониторинга качества преподавания и опросов студентов, преподавателей, выпускников и работодателей. Обновление содержания ОП проводится регулярно, не реже одного раза в год, с учетом прогресса в науке, экономике, технологиях и социальной сфере.

В систему экзаменов подключена прокторинговая программа, а все письменные работы обучающихся проходят проверку через программу «Антиплагиат». Разработаны «Положение об использовании системы «Антиплагиат» и «Руководство пользователя».

Экзамены проходят на электронной платформе, интегрированной с LMS вуза. Был разработан новый модуль с интеграцией с системой antiplagiat.ru в письменных экзаменах. Электронная платформа для сдачи экзаменов доступна и на персональных компьютерах, и на мобильных устройствах. Экзамены в формате тестирования проходят с использованием автоматизированной асинхронной прокторинговой системы «Oqulyq».

Центр Медиа-службы университета с целью предоставления прозрачной, актуальной и достоверной информации и по привлечению СМИ в различные массовые мероприятия сотрудничает с рядами средств массовой информации, таким как телеканалы «Хабар», «Казахстан», «24kz», «TVK», «Отырар», «Айғақ», «Оңтүстік Қазақстан», газеты «Казахстанская правда», «Айкын-Литер», «Страна и мир», «Южный Казахстан», «Панорама Шымкент», «Білімді ел» и т.д.

В целях обеспечения объективности и открытости во внутренних и внешних коммуникациях, а также при взаимодействии с абитуриентами функционируют такие каналы обратной связи: блог ректора; call-center; телефон доверия; ящики доверия; виртуальная приемная комиссия; отдел маркетинга и профориентации.

При профориентационном центре действует виртуальная приемная комиссия для приема документов, связанных с поступлением и обучением в университете. Абитуриенты могут обращаться через мессенджеры: Whats app, Facebook, Instagram, ZOOM.

Руководствуясь принципами информационной открытости, все сведения вышеперечисленных каналов обратной связи размещены на официальном сайте университета (<https://auezov.edu.kz/kaz/>).

Южно-Казахстанский университет имени М.Ауэзова поддерживает и системно реализует антикоррупционную политику государства в сфере образования.

Положительная практика:

- руководство университета постоянно улучшает условия работы, поощряет творческую инициативу ППС и научных сотрудников по совершенствованию образовательного процесса и научных исследований; систематически анализирует результаты внутренних проверок, конкурсов и социологического мониторинга;

- университетом ежегодно проводятся встречи с работодателями, организуются круглые столы, где они получают информацию о качестве реализации и перспективах развития образовательных программ университета. Работодатели и обучающиеся являются членами академических комиссий, отраслевых советов, в повестке работы которых в обязательном порядке рассматриваются вопросы системы внутреннего обеспечения качества ОП;

- подход к качеству и академической честности в учебном процессе соответствует стратегическим приоритетам университета;

- на всех этапах обучения курсовые работы студентов, дипломные работы студентов, работы письменных экзаменов студентов проходят проверку на плагиат, что способствует поддержанию академической честности.

Уровень соответствия по Стандарту 1 – полное соответствие

Стандарт 2. Разработка, утверждение образовательных программ и управление информацией

Доказательства и анализ:

Цель и задачи ОП 6В11111- Ресторанное дело и гостиничный бизнес выстроены в четком соответствии со стратегией, миссией, ценностями университета.

ОП 6В11111- Ресторанное дело и гостиничный бизнес отражает требования к изложенные в профессиональном стандарте «Сфера обслуживания», Сферой профессиональной деятельности бакалавра по образовательной программе «6В11111 - Ресторанное дело и гостиничный бизнес» является гостиничный и ресторанный бизнес, отдых и развлечения, общественное питание, профессиональное образование в области гостеприимства.

ОП разрабатываются в соответствии с Законом РК «Об образовании», приказами МОН РК «Об утверждении государственных общеобязательных стандартов образования всех уровней», «Об утверждении Правил организации учебного процесса по кредитной технологии обучения», «Об утверждении Типовых правил деятельности организаций образования соответствующих типов», «Об утверждении квалификационных требований, предъявляемых к образовательной деятельности, и перечня документов, подтверждающих соответствие им», ECTS, Стандартами и ESG.

Содержание ОП проектируется через определение модулей/учебных дисциплин программы. Представляют собой автономный, завершённый с точки зрения результатов обучения (РО) структурный элемент ОП, имеющие четко сформулированные приобретаемые обучающимися знания, умения, навыки, компетенции и адекватные критерии оценки.

РО формулированы на основе руководящих принципов Европейской системы переноса и накопления зачетных единиц (ECTS) и базируются на Дублинских дескрипторах. Содержание модулей и курсов ОП соответствуют требованиям кредитной технологии обучения.

Для проведения научных исследований студентам предоставляются рабочие места, интернет, материально-техническая база кафедр, НИИ, научных центров и научных лабораторий университета. Обеспечивается доступ к аккредитованным лабораториям университета. Студенты привлекаются к выполнению НИРС, выполняемых на кафедре.

Университет оказывает поддержку студентам в создании стартап-проектов через обучение, продвижение и открытие компаний.

Ежегодно практикуется приглашение ученых из ведущих вузов ближнего и дальнего зарубежья для чтения лекций студентам.

На протяжении всего периода обучения студентам предоставлена возможность использования ресурсов поддерживающих служб: офис регистрации, служба эдвайзеров, совет молодых ученых, отдел трудоустройства, Центр международного сотрудничества, Центр Болонского процесса и академической мобильности и др.

В процессе реализации образовательных программ обучающимся предоставлена возможность прохождения семестра обучения в зарубежном вузе-партнере или зарубежной стажировки

Кафедрой на постоянной основе обновляются учебные программы, которые удовлетворяют современному состоянию рынка труда. Перечень дисциплин, включенных в учебный план, согласуются с работодателями. На заседаниях кафедры с участием представителей работодателей ежегодно происходит обсуждение образовательных программ, вносятся предложения по их обновлению путем введения новых, востребованных рынком труда, экономикой региона элективных дисциплин.

Содержание всех видов практики и выпускной квалификационной работы направлены на достижение цели ОП и приобретение обучающимися ключевых и профессиональных компетенций.

Инновационным элементом учебного процесса является подготовка студентов в учебно-научно-производственных комплексах (УНПК), которые организованы на базе ведущих организаций.

Студентам, как и другим пользователям университета, предоставляется on-line доступ к полнотекстовым мультидисциплинарным базам данных: «SpringerLink», «Scopus», «Полпред», «Thomson Reuters ISI Web of Knowledge», «ScienceDirect», «Лань» «EBSCO», к электронным версиям

научных журналов (на платформе Научной электронной библиотеки), к казахстанским базам данных: «КазПатент», «Эпиграф», «Зан», «РМЭБ».

Для проведения научных исследований студентам предоставляются рабочие места, интернет, материально-техническая база кафедр, НИИ, научных центров и научных лабораторий университета. Обеспечивается доступ к аккредитованным лабораториям университета. Студенты привлекаются к выполнению НИРС, выполняемых на кафедре.

Университет оказывает поддержку студентам в создании стартап-проектов через обучение, продвижение и открытие компаний.

Реализация ОП предусматривает систему оценки уровня знаний обучающихся, которая характеризуется объективностью, последовательностью, точностью, осуществляется в соответствии с процедурами, установленными в Университете на основе нормативных документов и положений СМК.

Эффективность и качественные результаты ОП подтверждаются: востребованностью специалистов на рынке труда (трудоустраиваемость выпускников - 77%); карьерным ростом выпускников; положительной динамикой в заключении партнерских отношений с предприятиями.

Положительная практика:

- к формированию образовательных программ привлекаются все заинтересованные лица: ППС выпускающей кафедры, ППС обслуживающих кафедр, представители от работодателей и студенты;

- периодически проводятся опросы выпускников об удовлетворенности результатами освоения ОП. Результаты опроса используются при внесении изменений в ОП;

- связь учебного процесса с научно-исследовательскими учреждениями осуществляется в период прохождения студентами производственной практики, стажировки, при встрече с выпускниками кафедры, а также при проведении опроса и анкетирования среди работодателей.

Области для улучшения:

- пересмотреть формулировку дисциплин и тем в некоторых дисциплинах. В ряде дисциплин пересекаются темы:

Дисциплина: Введение в гостиничное и ресторанное дело

Тема: Основы индустрии гостеприимства

Тема: Основные секторы индустрии гостеприимства

Тема: Введение в специальность

Дисциплина: Менеджмент и маркетинг в индустрии гостеприимства

Тема: Менеджмент персонала в индустрии гостеприимства

Тема: Управление персоналом гостиниц и ресторанов

Дисциплина: Индустрия предпринимательства

Тема: Международная индустрия гостиничного и ресторанного бизнеса

Тема: Ресторанно-гостиничный бизнес в зарубежных странах

Дисциплина: Бронирование и размещение в индустрии гостеприимства

Тема: Глобальные системы бронирования и резервирования в сфере гостеприимства

Тема: Компьютерные системы бронирования в индустрии гостеприимства.

Уровень соответствия по Стандарту 2 – полное соответствие

Стандарт 3. Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка

Доказательства и анализ:

Обучающиеся являются главными участниками реализации ОП, организация учебного процесса направлена на учет их интересов и является студентоцентрированной.

Университетом активно внедряются процессы студентоцентрированного обучения, обеспечивая разработку гибких траекторий обучения, условия для повышения мотивации и вовлеченности обучающихся в учебный процесс, объективность и прозрачность оценки результатов обучения согласно стандартам.

Университет согласно своей Академической политике создает условия для развития автономии обучающихся. Процесс оценивания проводится единообразно, объективно по отношению ко всем обучающимся и согласно правилам в целях пропаганды академической честности и исключения фактов коррупционных проявлений.

В целях лучшей адаптации студентов к университетской среде, содействия им при выборе направления научной и общественной активности работает институт эдвайзерства. В университете действует кураторство - форма взаимодействия ППС со студентами 1 курса.

Учет мнения студентов в выборе методов преподавания происходит методом социологического опроса и анкетирования. Методы обучения и инструменты, которые используются в учебном процессе являются современными, эффективными и поддерживают развитие цифровой культуры.

Помимо традиционных форм при проведении практических занятий используются такие методы как: тренинг, дебаты, кейс-стади, деловая игра, моделирование, проектный метод, круглый стол, мозговой штурм, которые отвечают потребностям студентов, определенных при опросе, наблюдении и анкетировании.

Система внутреннего контроля качества обучения способствует формированию поддерживающей атмосферы, сотрудничества и взаимного уважения между студентами и преподавателями.

Процесс обучения в университете способствует активному включению студентов в учебный процесс. Студент при помощи эдвайзера формирует ИУП, в соответствии со своими интересами согласно утвержденным учебным планам и Академической политике Университета.

На кафедре имеется и доступна для студентов карта методической обеспеченности дисциплин, с указанием всей литературы, имеющейся в образовательно-информационном центре университета (с указанием шифра). Карта ежегодно обновляется. Ежегодно на кафедре проводится анализ методической обеспеченности учебного процесса на государственном языке. В течение семестра на кафедре проводятся заседания научно-методического семинара, на которых обсуждались вопросы методики преподавания дисциплин, организации курсового и дипломного проектирования, внедрения в учебный процесс интерактивных методов ведения занятий, методической обеспеченности занятий и др.

Преподавателями кафедры по каждой дисциплине разработан и используется раздаточный материал для проведения всех видов занятий, текущего и итогового контроля знаний студентов, с применением инновационных методов обучения, таких как: «перевёрнутый класс», междисциплинарное и проектное обучение, MOOK, дидактические инновационные модели (групповое обучение, программированное обучение, технология индивидуального обучения, коммуникативное обучение); междисциплинарное обучение, STEM-методика, применение проектного обучения на реальных примерах из жизни, психотехнологии, обучение служением/действием, инструменты для повышения вовлеченности мотивации студентов при онлайн-обучении (видео-лекции, мультимедийные анимации/пакет).

Для методического обеспечения учебного процесса согласно перспективному и годовому плану издания УМЛ на кафедрах разрабатывается учебно-методическая литература по всем образовательным программам. За три учебных года по ОП изданы 102 наименований УМЛ, в т.ч. 51 на государственном языке, 8 на английском языке. Вся учебно-методическая литература, издаваемая ППС университета, используется в учебном процессе и доступна на образовательном портале ЮКУ <http://portal.ukgu.kz>, сайте библиотеки <http://lib.ukgu.kz/>, www.ef.ukgu.kz, mbook.kz.

Учет мнения Студентов в выборе методов преподавания происходит методом социологического опроса и анкетирования. Методы обучения и инструменты, которые используются в учебном процессе являются современными, эффективными и поддерживают развитие цифровой культуры. На занятиях и в самостоятельной работе обучающихся активно используются интерактивные доски, специализированные и виртуальные

лаборатории с установленными лицензионными программами и другие мультимедиа технологии. Наряду с этим, как в общем блоке, так и в блоке специализации ОП используются программные продукты, которые предоставляют возможность применения информационно-коммуникационных средств при преподавании.

Имеется база цифровых интерактивных образовательных ресурсов, включающая видеокурсы лекций ведущих преподавателей.

На международной платформе OpenEDX, запущены 13 онлайн курсов, и один онлайн-курс, отобранный по итогам внешней независимой экспертизы. Имеется открытый доступ к цифровой библиотеке университета.

Фонд электронных документов составляет более 22071 тысяч наименований. Обучающиеся имеют бесплатный доступ к ресурсам Coursera, EDX, OpenKZ, казахстанским базам, а также к другим 17 зарубежным базам данных.

Процесс обучения предусматривает проведение практических занятий, которые предназначены для закрепления теоретических знаний и направлены на овладение профессиональными компетенциями ОП. Помимо традиционных форм при проведении практических занятий используются такие методы как: тренинг, дебаты, кейс-стади, деловая игра, моделирование, проектный метод, круглый стол, мозговой штурм, которые отвечают потребностям студентов, определенных при опросе, наблюдении и анкетировании.

Каждый обучающийся формирует свою образовательную траекторию на основании ТУП и каталога элективных дисциплин, что позволяет самостоятельно провести онлайн-запись на дисциплины и сформировать свой ИУП. Алгоритм и порядок регистрации доступны всем студентам. Для обеспечения признания результатов контроля учебных достижений обучающихся оценка знаний осуществляется по балльно-рейтинговой буквенной системе.

Для реализации академической мобильности студентам ОП предоставляется возможность семестрового обучения в вузах Казахстана, а также дальнего и ближнего зарубежья.

Академическая мобильность реализуется через внутреннюю, внешнюю мобильность, летние и зимние школы. Академическая мобильность обучающихся ЮКУ им. Ауэзова осуществляется в рамках межвузовских договоров/соглашений или совместных проектов. Большинство совместных программ реализуются в рамках консорциумов Сетевого университета СНГ и университета ШОС и межвузовских соглашений.

Положительная практика:

Организация и проведение практических занятий, основанных на современных методах и цифровых технологиях, с целью достижения успешных результатов в обучении студентов.

Уровень соответствия по Стандарту 3 – полное соответствие**Стандарт 4. Прием студентов, успеваемость, признание и сертификация****Доказательства и анализ:**

Прием абитуриентов в университет на образовательные программы бакалавриата осуществляется на основе нормативных документов, утвержденных Постановлением Правительства РК, Приказом МОН РК и Советом директоров НАО ЮКУ им. М.Ауезова. Информация по приему приведена на сайте университета <https://auezov.edu.kz/rus>.

В университете функционирует подразделение «Виртуальная приемная комиссия», где сотрудники данного подразделения в онлайн режиме принимают заявления от абитуриентов через интернет-сайт <https://priem.auezov.edu.kz/>.

Формирование контингента обучающихся ОП бакалавриата осуществляется по средством размещения в ЮКУ им. М.Ауезова образовательных грантов за счет средств республиканского бюджета или местного бюджета, или средств, поступивших из республиканского бюджета в рамках целевых трансфертов, а также оплаты обучения за счет собственных средств граждан и иных источников.

Проходной балл ЕНТ для поступления в ЮКУ им.М.Ауезова по стандартным программам высшего образования составляет не менее 50 баллов, в том числе не менее 7 баллов – по профильному предмету - математика, а по остальным предметам – не менее 4 баллов.

Для быстрой адаптации студентов в университете действует кураторская поддержка.

В университете функционируют отдел социальной поддержки студентов и Центр психологической помощи студентам, особенно первокурсникам в адаптации к обучению и социальной среде, проводится работа со студентами-инвалидами, из многодетных семей и иностранными студентами.

Одним из стратегических приоритетов университета является социальная поддержка студентов, оставшихся без попечения родителей, студентов с особыми образовательными потребностями, реализация социально значимых проектов, обеспечение доступа мало обеспеченных студентов к качественному образованию. Студентам, оставшимся без попечения родителей, выделяется финансовая поддержка на расходы на ежедневное питание, предоставляются скидки для оплаты обучения, бесплатное проживание в общежитии.

Для повышения активности студенческой молодежи в общественно-политическом направлении работает Молодежный центр, который координирует деятельность молодежных общественных организаций и объединений: студенческий парламент; сенаторы 14 факультетов;



дискуссионный клуб; молодежное крыло, Совет девушек «Тұмар», 9 художественно-творческих кружков, отряды «Жасыл Ел», студенческие строительные отряды, студенческая профсоюзная организация, КВН, волонтерское движение «Ауэзов», имеется собственная Ассамблея народов.

Количество выпускников на кафедре «Международный туризм и сервис» в 2023 учебном году составило 13 человек, из них трудоустроено 9 выпускников, данные представлены в таблице 1

Таблица 1 – Показатель трудоустройства выпускников по ОП за 2022-2023 уч.г.

Шифр и наименование ОП	2022-2023 уч.год			
	К-во	Трудоустроенные	По уходу за ребенком	Трудоустроенные в %
6В11111 Ресторанное дело и гостиничный бизнес	13	9	3	70

Содействие в трудоустройстве выпускников оказывает Центр по поддержке карьеры и трудоустройства, который занимается поиском вакансий для трудоустройства выпускников, установлением связи с работодателями между студентами и выпускниками по средством традиционных мероприятий, таких как ярмарка вакансий «Молодой специалист», встреча партнеров университета из бизнес среды в формате круглого стола и др., а так же через цифровую платформу Beam.

Университет контролирует процесс, ведет статистику, постоянно прослеживает обратную связь с работодателями и выпускниками. Вся информация публикуется в социальных страницах университета, Центра по поддержке карьеры и трудоустройства и ВШ/факультетов (auezov_university,uku_center_pkit и др.).

Кафедра «Международный туризм и сервис» ежегодно разрабатывает план проведения профориентационной работы.

В профориентационных целях активно используются аккаунты университета в социальных сетях: https://instagram.com/auezov_university, Facebook: youtube.com, издаются рекламно-информационные буклеты, календари, а также об условиях обучения, проживания, предоставляемых льгот и скидках. На веб-сайте предоставлена полная информация об образовательной программе 6В11111–«Ресторанное дело и гостиничный бизнес», опубликована информация об учебной, культурно-досуговой жизни студентов https://instagram.com/auezov_management_marketing?utm_medium=copy_link Ежедневно в приемной комиссии проводятся консультации по всем вопросам приема. Основные материалы о приеме в университет размещены на сайте университета <https://ukgu.kz>. <https://auezov.edu.kz>.

Таблица 2 - Оценка результативности приема на кафедре «Международный туризм и сервис» 6В11111– «Ресторанное дело и гостиничный бизнес»

№	Учебный год	Прием	В том числе на грант	Платное
1	2019-2020 г.	49		49
2	2020-2021 г.	33	11	22
3	2021-2022 г	26	3	24
4	2022-2023г	27	3	24
5	2023-2024г	35	5	30

Анализ данных по приему на ОП 6В11111- «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» показывает, что в последние три года наблюдается рост числа поступающих, что указывает на востребованность специальности.

На региональных телеканалах Казахстан - Шымкент «Онтустик», Казахстан – Тараз «Жамбыл», Казахстан - Кызылорда «Кызылорда», Отрар, Айғақ регулярно размещается информация о вузе, транслируется выступления руководителей департаментов и подразделений.

Для быстрой адаптации студентов в университете действует кураторская поддержка. За каждой академической группой закрепляется куратор, который не реже одного раза в неделю проводит кураторские часы с группой, где обсуждает учебные и внеучебные вопросы в вузе, консультирует, помогает адаптироваться к учебному процессу. С целью выявления удовлетворенности студентов реализацией образовательной программой после завершения семестра и проведения экзаменационной сессии проводится анкетирование среди студентов «Преподаватель глазами студентов».

При реализации ОП предусмотрены диагностическая оценка, определяющая способность и готовность к реализации образовательных программ, а также выявляющая возможные проблемы в обучении.

Для повышения эффективности трудоустройства выпускников, улучшения связей с работодателями ежегодно центром ПКИТ проводится ярмарка вакансий «Молодой специалист», являющаяся достаточно перспективным методом трудоустройства молодых специалистов, не имеющих иного опыта работы, кроме профессиональной практики, а также цифровая ярмарка вакансий на отечественной платформе BEAM (www.beam.kz), где для студентов предусмотрена возможность создания своего профиля в личном кабинете, создание портфолио в виде резюме, возможность прохождения тестирования, отклик на вакансии и получение приглашения.

Обучающимся, завершив обучение по ОП присуждается степень «бакалавра» по соответствующей образовательной программе/специальности и выдается диплом собственного образца с приложением на трех языках

(казахский, английский и русский). К диплому выдается Европейское приложение (European Diploma Supplement).

Положительная практика:

Для набора студентов, мотивированных на обучение, одаренных и талантливых абитуриентов ежегодно проводятся предметные олимпиады и творческие конкурсы, по результатам которых отбираются призеры и победители.

Уровень соответствия по Стандарту 4 - Полное соответствие

Стандарт 5. Профессорско-преподавательский состав

Доказательства и анализ:

Кадровая политика НАО ЮКУ им. М. Ауэзова определяет миссию, видение, ценности, принципы и основные направления деятельности университета в области управления человеческими ресурсами, а также критерии эффективности этой деятельности.

В случае наличия в университете вакантной должности ППС и научных работников ЮКУ размещает объявление о проведении конкурса в периодических печатных изданиях, распространяемых на всей территории Республики Казахстан, а также данная информация выкладывается на бегущей строке областного телевидения (телеканал «Оңтүстік»), на корпоративном сайте университета, а также в социальные сети через Facebook и Instagram.

В отношении ППС и сотрудников университета процедуры приема на работу, перемещения, поощрения, увольнения проводятся управлением по работе с персоналом Административного департамента, который в своей деятельности руководствуется утвержденными положениями, а также нормативными и законодательными актами.

Доля преподавателей с учеными степенями и званиями от числа штатных преподавателей кафедры составляет 50%, что соответствует нормативам Типовых правил деятельности организаций высшего и послевузовского образования (не менее 50 %).

Основными показателями успешности реализации кадровой политики являются улучшение качественного уровня ППС. В этом направлении университет осуществляет целенаправленную работу, о чем свидетельствует устойчивый качественный рост ППС.

В целях обеспечения конкурентоспособности образовательных услуг и укрепления кадрового потенциала руководство университета придерживается политики повышения качества подготовки научно-педагогических кадров посредством овладения современными инновационными методами обучения. Для достижения высоких показателей

деятельности учебного процесса в университете практикуется приглашение ученых из ведущих вузов ближнего и дальнего зарубежья.

В университете проводится постоянная оценка деятельности преподавателей через плановую аттестацию, контрольные посещения занятий. Взаимопосещения занятий преподавателями планируются и проводятся в течение всего учебного года.

В университете создан электронный мониторинг профессиональных достижений, который служит показателем общего рейтинга ВУЗа. Доплата к заработной плате преподавателей назначается на основе рейтинга ППС в системе электронного мониторинга, специально организованной комиссией, утвержденной Ученым советом университета.

Штат кафедры определяется, исходя из нормативной учебной нагрузки, рассчитанной на основе утвержденных рабочих учебных планов (РУП) специальностей, и требований к порядку планирования учебной нагрузки ППС. Занятия по дисциплинам ОП 6В11111- «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» ведут 23 штатных преподавателя, из них: 3 доктора экономических наук, 3- кандидата экономических наук, 1 доктор PhD, 16 магистров.

Подготовку студентов ОП ведут высоко квалифицированные преподаватели, среди которых:

- профессор Нурашева К.К., д.э.н., обладательница гранта «Лучший преподаватель вуза» в 2010 и 2022 году, руководитель проекта МОН РК AP05132706 «Разработка экономического механизма регионального развития в Казахстане на основе финансовых инструментов регулирования (в частности муниципальных ценных бумаг) для обеспечения инвестиционной привлекательности и высокой конкурентоспособности территории» с 2018г. по 2020г, отмечена нагрудным знаком «Ы.Алтынсарин» (2015г), медалью к 80-тилетию ЮКО (2012г). Ею опубликовано свыше 470 научных работ в изданиях РК, стран ближнего и дальнего зарубежья, в том числе: 7 монографий, 2 учебника, 21 статья в журналах с импакт-фактором, 45 учебно-методических пособий.

-Умбеталиев А.Д. издал более 130 научных трудов. Среди них, учебно-методические разработки: 2 монографии, 5 учебников, 8 учебных пособий. Является академиком Казахской национальной академии естественных наук (КазНАЕН), Российской академии Естествознания (РАЕ), член-корреспондент Академии сельскохозяйственных наук РК (АСН РК). Имеет награды, медали, благодарственные письма.

-Заведующий кафедры «Международный туризм и сервис» к.с.н. доцент Есенова А.Е. является членом секции РУМС МНВО РК по ОП «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» при Академии Спорта и Туризма и награждена грамотой Министерства науки и высшего образования (декабрь 2022 г).

-Дошан Алмагул Сахитжанқызы Доктор PhD., (2010г.). Опубликовано свыше 40 научных работ в изданиях РК, стран ближнего и дальнего

зарубежья, в том числе: 2 монографий, 6 статью в журналах с импакт-фактором, индекс Хирша -2;

ППС кафедры комплектуется в соответствии с "Квалификационными требованиями, предъявляемыми при лицензировании образовательной деятельности, и перечень документов, подтверждающих соответствие им (утвержденными Постановлением Правительства Республики Казахстан от 21 ноября 2015 года № 934 Об определении лицензиаров в сфере образования (с изменениями по состоянию на 26.10.2018 г.)

Для достижения высоких показателей деятельности учебного процесса в университете практикуется приглашение ученых из ведущих вузов ближнего и дальнего зарубежья. В период с 2021г. по настоящее время на кафедру для чтения лекций и консультаций студентов на полный академический период с приемом экзаменов из зарубежных лекторов привлечен Афанасьев О.Е. - д.г.н., профессор РГУТ

В рамках выполнения НИР ППС кафедры подготовлены учебно-методические пособия, отражающие современные технологии обучения в области психологии, результаты НИР публикуются в виде монографий, учебных пособий, статей в журналах и докладов на конференциях различного уровня.

Таблица 5.3– Публикации ППС в зарубежных и отечественных научных изданиях

Виды научных изданий	2020г.	2021г.	2022г.	2023г.
В изданиях с высоким импакт-фактором (WoS, Scopus и др.)	2	5	3	5
В изданиях, рекомендованных КОКСОН РК	2	1	2	2
В сборниках международных конференций дальнего и ближнего зарубежья	4	5	6	8
В сборниках международных конференций РК	26	32	37	16
В сборниках республиканских и региональных конференций	3	5	2	-
В научных изданиях ближнего и дальнего зарубежья, журналах РК	1	1	5	2
Патенты, авторские свидетельства	3	-	5	6
Монографии	1	-	-	-
Всего	42	68	75	37

Преподавателями кафедры по каждой дисциплине разработаны методические указания к практическим занятиям, используются раздаточные материалы для проведения всех видов занятий, текущего и итогового контроля знаний и умений студентов, а также для подготовки к самостоятельной работе студентов (в виде тестов, деловых игр, таблиц, графиков, кейсов, слайдов, плакатов, сборников задач).

Повышение квалификации ППС осуществляется согласно утвержденному графику прохождения курсов повышения квалификации на специализированных образовательных курсах, по повышению квалификации

педагогических работников системы технического и профессионального образования, а также в ведущих научных и образовательных центрах зарубежья. За 2020-2022 годы на ведущих предприятиях региона, а также в странах дальнего и ближнего зарубежья прошли стажировку: д.э.н., профессор Афанасьев Е.О.– «Российская международная академия туризма» (г.Москва), д.э.н., профессор Нурашева К.К.– «Онлайн-курсы «Технология смешанного обучения» (Республика Беларусь), д.э.н., профессор Умбиталиев А.Д., к.с.н., Есенова А.Е., к.э.н. Дуйсембекова Г.Р., к.и.н., Тлеукеев Ж.А., доктор PhD Дошан А.С.. – «Научно-методический центр «ZIAT» (в объеме 72 часов, Астана), имеются сертификаты. ППС кафедры активно участвуют в рамках международного сотрудничества с ведущими вузами СНГ.

Профсоюзным комитетом осуществляется общественный контроль за выплатой обязательных компенсаций и надбавок к заработной плате, соблюдением работодателем Трудового кодекса РК и иных фактов, содержащих нормы трудового права, правил внутреннего трудового распорядка. Оказывается материальная помощь работникам на погребение близких родственников. Всем нуждающимся предоставляется общежитие.

В университете созданы все условия для работы и поддержания здоровья ППС и сотрудников университета. В учебных корпусах функционируют точки общественного питания с умеренным ценовым прейскурантом, работают медицинские пункты, открыты спортивные и плавательный бассейн. Предоставляются бесплатные консультации юридической службы университета. В библиотеке и читальных залах обеспечен открытый доступ к мировым базам данных. В электронных ресурсных центрах предоставляется доступ к интернету. Во всех корпусах установлены точки Wi-Fi. Организуются спортивные и культурно-массовые мероприятия, различные семинары-тренинги для ППС, функционирует школа молодого преподавателя. Отдел охраны труда и техники безопасности контролирует условия безопасности труда, организует обучение работников безопасности и охране труда.

Области для улучшения:

- для улучшения качества обучения в рамках данной образовательной программы рекомендуется рассмотреть возможность привлечения преподавателей с профильным образованием в области ресторанного и гостиничного бизнеса, включая магистров, кандидатов и докторов наук;
- рассмотреть возможность привлечения работодателей, представителей гостиничного и ресторанного сектора г. Шымкента в качестве совместителей-практиков.
- рекомендуется регулярно приглашать зарубежных лекторов и экспертов из сферы ресторанного и гостиничного бизнеса для проведения гостевых лекций.

Уровень соответствия по Стандарту 5 - Полное соответствие

Стандарт 6. Учебные ресурсы и поддержка студентов

Доказательства и анализ:

Финансирование образовательных программ в университете формируется за счет: бюджетных средств в соответствии с Постановлением Правительства Республики Казахстан от 16 апреля 2018 года № 199 и Постановлением Правительства Республики Казахстан от 20 апреля 2021 года № 253; внебюджетных средств (в т.ч. платных образовательных средств, услуг научно-исследовательской работы).

Материально-техническая база кафедры «Международный туризм и сервис» имеет достаточно высокий уровень, постоянно совершенствуется и развивается. ОП 6В11111- «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» оснащена необходимым аудиторным фондом, компьютерными классами.

Материально-техническая база университета: библиотека, читальный и абонементские залы, лаборатории, специализированные кабинеты и учебные аудитории, оснащены современными техническими средствами обучения, столовые и буфеты, медпункты, спортивные залы. Все компьютерные классы оснащены компьютерами нового поколения и ЖК мониторами, объединены в локальную сеть и подключены к Интернет, услугами которой все сотрудники и студенты пользуются бесплатно и без ограничения времени. Подразделения университета оснащены компьютерами, принтерами, аудио-видео аппаратурой. Для проведения занятий имеются интерактивные доски, мультимедиа проекторы, панорамные экраны. Университет обладает достаточной спортивной базой. Для получения дополнительного опыта и компетенций в виде кредитов осуществляется академическая мобильность (внутренняя и внешняя) как среди преподавателей, так и студентов.

В университете имеются 86 лекционных аудиторий, 199 практических и специальных аудиторий, 212 лабораторий и мастерских, 67 компьютерных классов, 2 лингвистических кабинета, 6 мультимедийных кабинета, 2 электронных ресурсных центра и т.д. Аудитории оснащены современной техникой и приборами, необходимыми для проведения занятий. Обновление материально-технической базы осуществляется по заявкам кафедр.

В университете формируется библиотечный фонд и предоставляется оперативный доступ к максимальному объему информационных ресурсов для обеспечения образовательного процесса, научных исследований, культурного развития и процесса самообразования. Имеется коллекция редких и ценных книг, фонд справочных изданий: энциклопедии, словари, справочники по различным отраслям знаний. Традиционные учебные издания дополняют электронные материалы: учебные пособия, лабораторные работы, лекции преподавателей, доклады, студенческие работы, рефераты, дипломные проекты. Тенденция последних лет – увеличение количества

доступных образовательных и научных электронных ресурсов по тематике университета.

Библиотечный фонд отражен в электронном каталоге, доступном для пользователей на сайте <http://lib.ukgu.kz> в режиме on-line 24 часа 7 дней в неделю. В качестве программного обеспечения используется программа «ИРБИС 64», обеспечивающая комплексную автоматизацию всех библиотечных процессов, в составе 6 модулей: «Комплектатор», «Каталогизатор», «Читатель», «Книгообеспеченность», «Книговыдача», «Администратор».

В университете при Департаменте цифровизации создан IT-полигон, где используются новейшая компьютерная техника и передовые IT технологии.

На базе IT-полигона за последние полгода открыты: VR-лаборатория (лаборатория виртуальной реальности); ИКТ академия совместно с компанией Huawei; кабинет робототехники; центр ситуационного управления и обработки больших данных.

В университете используют несколько электронных платформ: ИС ВУЗ (университетский), Прометей, Microsoft Teams, Platonus. Мобильные версии имеют Microsoft Teams, Прометей (iOS, Android), ИС ВУЗ (веб-приложение). Данные платформы обладают функцией технического локдауна. Платформа Microsoft Teams имеет доступ к сервису видеострима, а также применяются платформы ZOOM и WEBEX.

Автоматизированная информационная система ИСВУЗ <http://www.asu.ukgu.kz> состоит из виртуальных рабочих мест для администрации учебного процесса, режим офис-регистратора, личный кабинет преподавателя, отдел кадров, тестовый центр, деканаты, кафедры с централизованной базы данных и компьютеров учебного заведения, объединенных в единое пространство посредством корпоративной сети, а также для удаленной работы с доступом из внешней среды.

Для студентов/магистрантов/докторантов действует информационный образовательный портал portal.ukgu.kz. Все обучающиеся имеют персональные аккаунты на платформе portal.ukgu.kz, объединенные в единую учебную систему. Обучающиеся во время сессии через личную страницу сдают экзамены, и сразу видят результаты тестов, при несогласии с результатами экзамена могут в онлайн режиме подать заявку на апелляцию и через определенное время получить сообщение о результате апелляции.

Доступ к беспроводной сети Интернет есть в каждом учебном корпусе и общежитии ЮКУ. Во всех атриумах учебных корпусов, а также в библиотеке университета обеспечен свободный доступ к сети Интернет (Wi-Fi).

Приказом МОН РК №249 от 27 марта 2000 года ОИЦ ЮКГУ им. М.Ауезова является координационным научно-методическим и информационным центром для библиотек системы образования Южно-Казахстанской области. В настоящее время в методическое сопровождение

входят 5 колледжей и 6 высших учебных заведений области. Ежегодно сотрудниками ОИЦ проводятся мероприятия, конкурсы, семинары, тренинги по повышению квалификации для библиотекарей на региональном уровне.

Уровень соответствия по Стандарту 6 - Полное соответствие

Стандарт 7. Информирование общественности

Доказательства и анализ:

Информация об образовательной программе ОП6В11111- «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» доступна общественности на сайте вуза (www.ukgu.kz) и размещена на трех (казахский, русский, английский) языках. Осведомленность абитуриентов о целях и результатах обучения начинается в приемной комиссии, где подробно рассказывают о направлении подготовки, какими знаниями, умениями, навыками будет обладать выпускник и какие профессиональные компетенции будут основой в их профессиональной деятельности. Программа имеет четко сформулированные и доведенные до студентов/слушателей цели, задачи и результаты обучения.

Трудоустройство выпускников ежегодно рассматривается и обсуждается на Ученом Совете университета, где принимаются решения по оптимизации и улучшению процессов эффективного карьерного старта и трудоустройства выпускников.

В качестве методов работы с потребителями и потенциальными заказчиками выпускников на кафедре используются: согласование и корректировка учебных планов с учетом пожеланий заказчиков, определение крупнейших предприятий-потребителей в качестве баз практик для закрепления студентов и совершенствования их профессиональной подготовки, согласование тем курсовых и дипломных работ, привлечение будущих работодателей в АК, ведется постоянная работа по формированию «портфеля заказов» на подготовку специалистов. Вуз на постоянной основе проводит мониторинг занятости выпускников.

ЮКУ им. М. Ауэзова имеет систему сбора и мониторинга информации по образовательной программе. Все ресурсы, используемые для организации процесса обучения, являются достаточными и соответствуют требованиям. Подробная информация о количестве образовательных программ, их содержании и описание основных компетенций, получаемых по окончании, доступны на сайте университета. На портале университета «ИСВУЗ и SMART» представлена полная информация о процессе обучения каждого студента за весь период. Ведется учёт успеваемости по всем дисциплинам, GPA, размещаются приказы, объявления.

В университете имеется: Официальный сайт университета (<http://www.ukgu.kz>); Образовательный портал (<http://www.portal.ukgu.kz>); Электронная библиотека (<http://e-lib.ukgu.kz/>); Научная конференция



(<http://conference.ukgu.kz>); Электронные материалы (<http://portal.ukgu.kz>); Сайт абитуриента; Сайт исторического музея.

В ЮКУ имени М.Ауэзова имеется информационная система управления, содержащая базу данных обучающихся (приказ о зачислении, перевод, восстановление, сведения о текущей успеваемости обучающихся), о присуждаемых степенях, а также сведения о выпускниках и их трудоустройстве (<http://portal.ukgu.kz/>). Для непосредственной связи с преподавателями, студентами, сотрудниками вуза создан «Блог ректора». Условия приема абитуриентов, правила условия обучения студентов, проведения различных видов экзаменов, зачетов, методов, и критерии выставления оценки, получаемой квалификации, вопросы рассматриваемые службой поддержки студентов, данные о трудоустройстве являются гласными. Информация о показателях, миссии, задачах и политике в области обеспечения качества вуза находится в свободном доступе для общественности. Система показателей и направлений деятельности вуза, открыта для общественности.

Уровень соответствия по Стандарту 7 - Полное соответствие

ГЛАВА 3

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Образовательная программа бакалавриата ОП 6В11111- «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» реализуется в соответствии с целями и задачами высшего образования РК, государственным стандартом образования, миссией ЮКУ имени М. Ауэзова и обеспечена необходимой нормативно-правовой базой.

Реализация образовательной программы осуществляется на основе системного подхода, что обеспечивает постоянное улучшение качества образовательных услуг в соответствии с квалификационными требованиями.

Эффективность реализации образовательной программы определяется также образовательными результатами. Она обеспечивается постоянным контролем совершенствования учебного процесса, обновлением ОП, РУП, КЭД, привлечением высококвалифицированного ППС и системой повышения его квалификации. Для успешного и эффективного роста профессионализма ППС университетом создаются максимальные организационно-технические и финансовые условия.

Хорошо оснащенная материально-техническая база и постоянно обновляющиеся информационные ресурсы, задействованные в реализации образовательной программы 6В11111- «Ресторанное дело и гостиничный бизнес» выступают одним из главных критериев достижения высоких образовательных результатов.

Использование компетентностного подхода при оценке образовательных результатов позволяет сформировать у выпускников способность успешной социализации при трудоустройстве и дальнейшей трудовой деятельности. Постоянный мониторинг образовательных результатов, проведение их комплексной оценки дают основание для своевременного совершенствования методов управления образовательной программой в целом.

По стандартам аккредитации нарушений не было выявлено. В рекомендациях отмечена необходимость продолжения работы по улучшению образовательных программ.

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

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

Области для улучшения:

- пересмотреть формулировку дисциплин и тем в некоторых дисциплинах. В ряде дисциплин пересекаются темы:



Дисциплина: Введение в гостиничное и ресторанное дело

Тема: Основы индустрии гостеприимства

Тема: Основные секторы индустрии гостеприимства

Тема: Введение в специальность

Дисциплина: Менеджмент и маркетинг в индустрии гостеприимства

Тема: Менеджмент персонала в индустрии гостеприимства

Тема: Управление персоналом гостиниц и ресторанов

Дисциплина: Индустрия предпринимательства

Тема: Международная индустрия гостиничного и ресторанного бизнеса

Тема: Ресторанно-гостиничный бизнес в зарубежных странах

Дисциплина: Бронирование и размещение в индустрии гостеприимства

Тема: Глобальные системы бронирования и резервирования в сфере гостеприимства

Тема: Компьютерные системы бронирования в индустрии гостеприимства.

Стандарт 3. Студентоцентрированное обучение, преподавание и оценка - полное соответствие

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

Стандарт 5. Профессорско-преподавательский состав - полное соответствие

Области для улучшения:

- для улучшения качества обучения в рамках данной образовательной программы рекомендуется рассмотреть возможность привлечения преподавателей с профильным образованием в области ресторанного и гостиничного бизнеса, включая магистров, кандидатов и докторов наук;

- рассмотреть возможность привлечения работодателей, представителей гостиничного и ресторанного сектора г. Шымкента в качестве совместителей-практиков.

- рекомендуется регулярно приглашать зарубежных лекторов и экспертов из сферы ресторанного и гостиничного бизнеса для проведения гостевых лекций.

Стандарт 6. Учебные ресурсы и поддержка студентов - полное соответствие

Стандарт 7. Информирование общественности - полное соответствие

**ПРОГРАММА
внешнего аудита экспертной группы IQAA
аккредитации Южно-Казахстанского университета имени М. Ауезова**

13-14 мая 2024 года

Время	Мероприятие	Участники	Место
<i>12 мая 2024 г.</i>			
Заезд	Гостиница	В течение дня	Члены ВЭГ
<i>День 1-й: 13 мая 2024 г.</i>			
9:00	Прибытие в Университет	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ
9:00-10:00	Брифинг, обсуждение организационных вопросов	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ Идентификатор конференции Код доступа:
10:00-10:45	Интервью с ректором Университета	Р, ЭГ, К, Ректор	Кабинет ВЭГ Идентификатор конференции: Код доступа:
10:45-11:00	Обмен мнениями членов внешней экспертной группы	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ Ссылка для конференции
11:00-11:45	Интервью с проректорами Университета	Р, ЭГ, К, Ректор	Кабинет ВЭГ Идентификатор конференции: Код доступа:
11:45-12:00	Обмен мнениями членов внешней экспертной группы	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ Ссылка для конференции
12:00-12:45	Интервью с руководителями структурных подразделений	Р, ЭГ, К, Проректоры	Конференц-зал Идентификатор конференции: Код доступа:
12:45-13:00	Обмен мнениями членов внешней экспертной группы	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ
13:00-14:00	Обед	Р, ЭГ, К	Учебный корпус
14:00-14:45	Интервью с деканами факультетов и с заведующими кафедрами	Р, ЭГ, К, РСРП	Кабинет ВЭГ Идентификатор конференции: Код доступа:
14:45-15:00	Обмен мнениями членов внешней экспертной группы		
15:00-15:45	Интервью с ППС кафедр по направлениям аккредитуемых образовательных программ	Р, ЭГ, К, деканы, зав.каф	Кабинет ВЭГ Идентификатор конференции: Код доступа:
15:45-16:00	Обмен мнениями членов внешней экспертной группы	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ Ссылка для конференции
16:00-16:45	Интервью с работодателями	Р, ЭГ, К, ППС университета	Кабинет ВЭГ Идентификатор конференции: Код доступа:



16:45-17:00	Обмен мнениями членов внешней экспертной группы	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ Ссылка для конференции
17:00-19:00	Визуальный осмотр материально-технической и учебно-лабораторной базы по направлениям аккредитуемых образовательных программ; Посещение структурных подразделений	Р, ЭГ, РСП, Зав.кафедрами	Учебные корпуса Идентификатор конференции: Код доступа:
19:00-20:00	Ужин		Р, ЭГ
<i>День 2-й: 14 мая 2024 г.</i>			
9:00	Прибытие в Университет	Р, ЭГ, К	Учебный корпус
09:00-09:45	Интервью с обучающимися (бакалавры, магистранты, докторанты)	Р, ЭГ, К, ППС университета	Кабинет ВЭГ Идентификатор конференции: Код доступа:
09:45-10:00	Обмен мнениями членов внешней экспертной группы	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ Ссылка для конференции
10:00-10:45	Интервью с выпускниками	Р, ЭГ, К, выпускники	Кабинет ВЭГ Идентификатор конференции: Код доступа:
10:45-11:00	Обмен мнениями членов внешней экспертной группы		Кабинет ВЭГ Ссылка для конференции
11:00-13:00	Посещение баз практик (Приложение 1); Выборочное посещение учебных занятий (Приложение 2).	Р, ЭГ, Представители баз практик	Идентификатор конференции: Код доступа:
13:00-14:00	Обед	Р, ЭГ, К	Учебный корпус
14:00-15:00	Приглашение заведующих кафедрами по запросу экспертов	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ
15:00-16:00	Подготовка отчетов по внешнему аудиту. Изучение документации по аккредитуемым образовательным программам. Приглашение отдельных представителей университета и структурных подразделений по запросу экспертов.	Р, ЭГ, РСП, Зав.кафедрами	Кабинет ВЭГ Ссылка для конференции
16:00-17:00	Обмен мнениями членов внешней экспертной группы. Подведение предварительных итогов внешнего аудита.	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ Ссылка для конференции
17:00-17:30	Встреча с руководством для представления предварительных итогов внешнего аудита	Р, ЭГ, К	Кабинет ВЭГ
По расписанию	Отъезд членов ВЭГ	Р, ВЭГ, К	

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

УЧАСТНИКИ ИНТЕРВЬЮ

Ответственное лицо вуза за проведение программной аккредитации

№	Ф. И. О.	Должность	Ученая степень, звание
1	Сарыкулов Курмангалы Рахимбердиевич	И.о. проректора по академическим вопросам	к.ю.н., доцент

Руководство университета

№	Ф. И. О.	Должность	Ученая степень, звание
1.	Нурманбетов Кайрат Энбекшиевич	Вр.и.о. Председателя Правления - ректора	к.ю.н., доцент
2.	Сарыкулов Курмангалы Рахимбердиевич	И.о. проректора по академическим вопросам	к.ю.н., доцент
3.	Джунусбекова Салтанат Шабданбековна	И.о. проректора по стратегическому развитию и интернационализации	к.т.н.
4.	Бейсенбаев Садыбек Калмаханович	Член Правления, Проректор по связям с общественностью и культуре	д.п.н
5.	Сулейменов Уланбатор Сейтказиевич	Проректор по научной работе и инновациям	д.т.н.

Руководители структурных подразделений

№	Ф. И. О.	Должность, структурное подразделение
1.	Наукенова Айгуль Сагиндыковна	Директор департамента по академическим вопросам
2.	Пернебеков Сакен Садиевич	Зам.директора департамента по академическим вопросам
3.	Хамитова Барна Махаматовна	Начальник учебно-методического центра
4.	Адырбекова Гульмира Менлибаевна	Начальник центра менеджмента образовательных программ
5.	Абдижаппарова Бахыткуль Тельхожаевна	Начальник отдела аккредитации
6.	Беккулиева Айнура Сейткадыровна	Руководитель отдела планирования учебного процесса
7.	Аубакирова Таслима	И.о. директора центра по поддержке карьеры и трудоустройства
8.	Риставлетов Раимберди Аманович	Начальник центра дополнительного образования
9.	Махашов Еркин Жумагалиевич	Начальник Центра стратегического планирования и менеджмента качества.
10.	Болысбек Айдарбек Алибекович	Директор департамента по студенческим вопросам
11.	Дулатова Гулбакыт Сейсенбековна	Руководитель антикоррупционной комплаенс-службы

12.	Акимжанов Орынбасар Акимжанович	Директор департамента по Административно-хозяйственной деятельности
13.	Исаева Алия Сапаралиевна	Начальник производственно-технического и сметного отдела
14.	Абшенов Хасен Асанбекович	Директор департамента научных исследований
15.	Парманкулова Перизат Жаксылыковна	Директор департамента научных проектов и программ
16.	Назарбек Улжалгас Бахытовна	Директор департамента академической науки
17.	Бажиро Тынлыбек Сайфутдинович	Директор департамента предпринимательства и коммерциализации
18.	Заурбеков Талғат Талапбекович	И.о. директора Центра профориентационных работ
19.	Саурбаева Индира Коблановна	Директор образовательно-информационного центра
20.	Хасенова Лаура Айбековна	<i>Директор центра Болонского процесса и академической мобильности</i>
21.	Турымшаева Арида Турганбековна	Директор центра международного сотрудничества
22.	Нуралиева Артык Жарылкасыновна	Директор департамента по культурно - массовой работе
23.	Сарсенбаева Айгуль Абдикаримовна	Директор финансового департамента
24.	Чингизбаев Максат Маманович	Директор административного департамента
25.	Уатбаев Муса Муратович	Директор департамента цифровизации
26.	Сартаев Аскар Жусипович	Начальник юридического отдела
27.	Елибаева Гульмира Исатаевна	Директор института послевузовского образования
28.	Латиф Азиз Султанкулоглы	Зам.директора института послевузовского образования
29.	Еликбаев Бауыржан Кошкинбаевич	Директор Института инновационных технологий образования
30.	Мамыт Элия Аралбаевна	Начальник отдела социальной поддержки студентов
31.	Жаңабай Нұрлан Жаңабаевич	Директор департамента испытательных лабораторий
32.	Зулпанов Шакен Манапович	Директор департамента воспитательной работы и молодежной политики
33.	Алжанов Ерлан Абдукаликovich	Начальник отдела Антиплагиата
34.	Кыдырова Жамиля Шафхатовна	Корпоративный секретарь
35.	Конарбаева Зулфия Кемелхановна	Ученый секретарь

Деканы факультетов/высших школ

№	Ф.И.О.	Должность	Ученая степень, звание
1.	Есенова Айман Ермухамедовна	Заведующий кафедры/ Международный туризм и сервис	к.с.н.

Преподаватели

№	Ф.И.О.	Должность/кафедра	Ученая степень, звание
Факультет Спорта и туризма			
6В11111 Ресторанное дело и гостиничный бизнес			
1.	Тлеукеев Жанболат Асетович	Ст.преподаватель/Международный туризм и сервис т.преподаватель	к.и.н.
2.	Доцан Алмагуль Сахинджановна	Ст.преподаватель/Международный туризм и сервис	Доктор PhD
3.	Рахимова Дильбар Акбаровна	Ст.преподаватель/Международный туризм и сервис	магистр
4.	Исахова Жамиля Базарбековна	Ст.преподаватель/Международный туризм и сервис	-

Студенты

№	Ф. И. О.	Курс
Факультет Спорта и туризма		
6В11111 Ресторанное дело и гостиничный бизнес		
1.	Хан Юлия	4 курс
2.	Аппазова Эвелина	4 курс
3.	Ташходжаева Зарина	2 курс
4.	Парк Джи Хим	3 курс

Представители работодателей

№	Ф.И.О.	Место работы, должность
Факультет Спорта и туризма		
6В11111 Ресторанное дело и гостиничный бизнес		
1.	Мараткызы Айгерим	Комплекс «Мята Luxor», Директор
2.	Керинбек Нурдаулет Хайролаулы	Отель «Мегаполис», Генеральный менеджер
3.	Тишабаева Татьяна Анатольевна	Отель «Hilton-Shymkent» Директор по управлению персоналом

Выпускники

№	Ф.И.О.	Специальность, год окончания	Место работы, должность
Факультет Спорта и туризма			
6В11111 Ресторанное дело и гостиничный бизнес			
1.	Зулпыхар Раушан	Ресторанное дело и гостиничный бизнес, 2023 г.	Магистрант
2.	Кеңес Нұрғазықызы Сабина	Ресторанное дело и гостиничный бизнес, 2023 г.	ИП «Рахмет», администратор
3.	Тастан Құнанбайқызы Сабина	Ресторанное дело и гостиничный бизнес, 2023 г.	ТОО «Жанар», менеджер

СПИСОК ДОКУМЕНТОВ, РАССМОТРЕННЫХ ДОПОЛНИТЕЛЬНО В ВУЗЕ

Договора с предприятиями, дневник практики, календарный план практики, презентация отчёта по практике

По одной курсовой работе за каждый год обучения по дисциплинам, имеющим курсовую работу согласно учебному плану.

По одной выпускной квалификационной работе за каждый год обучения

Тематику ВКР

Список повышения квалификации ППС

Публикации ППС