**Учебный центр «Зерде»**

**СТРАТЕГИЯ**

**ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА**

**Нур-Султан, 2020**

Стратегия утверждена приказом директора ТОО «Учебный центр «Зерде» от 25.11.2015 года № 58/К. Изменения и дополнения внесены приказом директора

ТОО «Учебный центр «Зерде» от 25.10.2020 года № 24

zerde-kz@mail.ru

www.edu-zerde.kz

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

  Настоящая Стратегия Товарищества с ограниченной ответственностью «Учебный центр Зерде» (далее – Центр) является основным документом, определяющим приоритеты создание системы обеспечения качества образования. Является частью стратегического менеджмента и рассматривается вместе с другими документами: миссией, стратегией развития Центра, академической политикой и другой внутренней документацией Центра.

Стратегия обеспечения качества Центра имеет следующие цели:

* *определяет структуру внутренней системы обеспечения качества обучения;*
* *способствует обеспечению и совершенствованию качества обучения;*
* *поддерживает взаимное доверие и содействует признанию учебных результатов и мобильности слушателей за рамками национальной системы образования.*

Стратегия обеспечения качества предполагает участие всех структурных подразделений Центра и предназначена для реализации миссии, положении о порядке проведения семинаров и стратегии по улучшению качества образования и других видов деятельности с целью удовлетворения потребностей обучающихся, работодателей, государства и общества в целом.

**1. Стратегия обеспечения качества**

Образование всегда было одной из важнейших частей государственной политики, так как от его качества зависит будущее страны. Происходящий процесс глобализации и цифровизации экономики ведет к возрастанию академической мобильности лекторов и слушателей, унификации учебных планов, программ и методов обучения. Обеспечение качества образования одно из важнейших условий признания обучающих центров работающих в сфере дополнительного образования в академической среде и на рынке труда. Стратегия Центра в области обеспечения качества соответствует международным подходам к обеспечению качества в области дополнительного образования и международным стандартам образования. Стратегия Центра в области качества соответствует заявленной миссии и направлена на профессиональную переподготовку кадров для различных отраслей экономики Казахстана, в том числе и для инновационной сферы; разработку образовательных программ и технологий нового поколения, обеспечивающих эффективное формирование у слушателей актуального перечня ключевых и профессиональных компетенций.

**1.1. Задачи обеспечения качества**

Центр несет ответственность за обеспечение качества предоставляемого обучения и его постоянное улучшение.

В связи с этим Центр определил:

* *основную роль руководства Центра в обеспечении единства стратегии, политики и процедур, вовлечении всех сотрудников, методологов и лекторов в деятельность по обеспечению и повышению качества, обеспечении необходимыми ресурсами.*
* *учет потребностей и ожиданий стейкхолдеров, активное их вовлечение в деятельность по обеспечению и повышению качества образования.*
* *академическую честность и свободу.*
* *ответственность за процессы, качество и стандарты обучения.*
* *принятие управленческих решений на основе всестороннего анализа данных и информации.*
* *внешний и внутренний контроль за качеством. Центр находится во взаимосвязи с обучающимися и их работодателями, лекторами, сотрудниками; партнерами и общественными организациями.*

Задачами построения системы оценки качества образования Центра с учетом требований стейкхолдеров являются:

* *формирование ресурсной базы и обеспечение мониторинга качества обучения;*
* *изучение и самооценка состояния развития и эффективности деятельности Центра;*
* *соответствие образовательных программ запросам потребителей образовательных услуг;*
* *привлечению обучающихся к участию в методологической работе;*
  + *оценка индивидуальных образовательных достижений обучающихся;*
  + *определение степени соответствия качества обучения международному стандарту образования;*
  + *определение факторов, влияющих на качество обучения;*
  + *повышения квалификации лекторского состава.*

**1.2. Внутренние процедуры обеспечения качества**

Мониторинг качества – необходимое условие достижения поставленных целей. Департамент методологии Центра систематически анализируют результаты проведенных курсов путем изучения анкет курса. Условием достижения поставленных стратегических целей является ежегодное планирование работы Центра. Планирование деятельности осуществляется в соответствии со структурой Центра и на базе стратегии развития разрабатывается система планов по Центру и его структурным подразделениям. На базе стратегии развития Центра формируются планы деятельности структурных подразделений на предстоящий период, на основе которых определяются цели, задачи и показатели плана деятельности Центра на календарный год. Расчет финансового обеспечения планов и каждого мероприятия, а также их оценка с позиции политики Центра, внутренних процессов и персонала производится на основании имеющихся финансовых ресурсов.

**1.3. Ответственность за обеспечение качества**

Управленческая политика Центра основана на создании высокоэффективной организационной структуры Центра, обеспечивающей единство устойчивых взаимосвязей между подразделениями, реализующими учебную, методическую, и хозяйственную деятельность для достижения целей, определенных в Стратегии развития Центра на 2020-2025 годы. Структура вертикального и горизонтального управления отвечает институциональным целям и задачам Центра и потребностям слушателей. Директор на основании Устава Центра, обеспечивает координацию и управление стратегическими и оперативными задачами развития Центра. Директор осуществляет организацию и координацию работы Центра в области учебной деятельности и качественного состава лекторов. К функциональным обязанностям директора относится непосредственно общее руководство учебно-методической и финансовой деятельностью, к функциональным обязанностям заместителя директора относится руководство учебно-организационной и административно-хозяйственной деятельностью. Следующими звеньями системы управления являются департаменты, через которые, с учетом специфики каждого департамента, обеспечивается непосредственное вовлечение работников, лекторов и хозяйственного отдела в реализацию политики Центра по совершенствованию учебного и учебно-методического процессов и взаимовыгодного сотрудничества с отечественными и зарубежными общественными организациями, работодателями и другими заинтересованными лицами. Компетенции и задачи этих подразделений определены в соответствующих положениях о них. Лекторский состав несет ответственность за качество преподавательской деятельности, учебно-методических материалов, соответствие учебного процесса целям и учебным результатам соответствующих образовательных программ. Реальная возможность обучающихся в участии формирования своей программы обучения, включая разработку индивидуальных учебных программ и траекторий; При корпоративном заказе, Центром проводится онлайн инфо-сессия с целью доработки образовательной программы под запрос обучающихся. На инфо-сессии принимают участие лектор-методолог, директор центра и представитель заказчика корпоративного обучения (обучающиеся). Центр разрабатывает и внедряет систему обеспечения качества, базирующейся на утвержденной стратегии Центра, процедурах и механизмах, посредством которых контролирует эффективность созданной им системы. В Центре создана оптимальная схема распределения функциональных обязанностей между различными уровнями управления, руководителями структурных подразделений и исполнителями. Функциональное распределение обязанностей между руководителями охватывает все основные направления деятельности Центра и позволяет успешно реализовывать его стратегию развития. Прием, назначение и переводы сотрудников осуществляются в соответствии с нормами действующего Трудового кодекса РК согласно приказу директора.

**2. Разработка и утверждение образовательных программ**

Центр определяет процедуры для разработки и утверждения образовательных программ. Образовательные программы соответствуют установленным целям, включая предполагаемые результаты обучения, сформированные с учетом требований внутренних и вешних стейкхолдеров. Квалификация, получаемая в результате освоения образовательной программы, четко определена и соответствует требованию Закона о бухгалтерском учете и Правилам сертификации профессиональных бухгалтеров утвержденный приказом МФ РК №291 от 25.06.14г.

Центр обеспечивает разработку образовательных программ на основе требований выше названного приказа, стратегии развития Центра и на примерах лучшей практики в полном соответствии с их целями и ожидаемыми результатами обучения. Для достижения этой цели при разработке образовательных программ обязательными элементами выступают такие факторы, как углубление взаимосвязи с рынком труда, повышение профессиональных и общечеловеческих компетенций обучающихся, регулярного обновления содержания, методологий и соответствующей среды обучения и реализуется принцип преемственности образовательных программ. В качестве рабочих учебных документов образовательных программ в Центре разрабатываются и утверждаются график обучения, рабочий учебный план (РУП), образовательные программы по дисциплинам, учебно-методические комплексы (УМК) и экзаменационные модули (ЭМ). Формированием рабочих документов в Центре занимаются ответственные Департаменты совместно с Департаментом методологии. Содержание и структура образовательных программ направлены на удовлетворение потребностей работодателей, слушателей и, в целом, общества. Разработка образовательных программ осуществляется в два этапа. На первом (подготовительном) этапе в Департаментах из числа наиболее опытных лекторов создается совет по разработке образовательных программ, осуществляется подготовка исходных данных для проектирования программы и планирования ее качества. На втором (основном) этапе выполняется собственно проектирование программы, разрабатывается организационно-методическое обеспечение и документация программы, осуществляется оценка качества образовательной программы. Цели представляют собой широкие формулировки, отражающие специфику программы, но не затрагивают при этом содержания самой программы. Цели образовательной программы формулируются на основе запросов основных потребителей программы и согласуются с миссией Центра. После того, как модульная образовательная программа полностью спроектирована, обеспечивается экспертиза модульной образовательной программы. Внутренний аудит содержания и качества образовательных программ также проходит в несколько этапов: обсуждение на заседании Департамента Центра и согласование Департаментом методологии Центра профессиональных бухгалтеров. Внешняя экспертиза образовательных программ осуществляется сторонней организацией (организацией-работодателем соответствующего профиля). На заключительном этапе разработки образовательные программы обсуждаются и утверждаются на заседании Ученого совета Центра. В разработке образовательной программы принимают участие лектора, потенциальные работодатели, практики. Структура, содержание и порядок утверждения учебно-методических комплексов дисциплин в Центре регулируются «Общими требованиями по оформлению учебно-методического комплекса». В основу разрабатываемых в Центре образовательных программ положен модульно-компетентностный принцип построения учебного процесса. В ходе реализации данного подхода в учебные планы модульных образовательных программ включаются наименования пререквизитов и постреквизитов с целью обеспечения логической последовательности и адресного освоения соответствующих компетенций. Целью составления графика является равномерная загруженность обучающихся в течение подготовки к сертификации. В графике по сертификации указываются сроки начала и окончания обучения по дисциплинам, и сроки проведения экзамена. График составляется на календарный год и утверждаются директором Центра.

**3. Обучение, преподавание и оценка**

Образовательная деятельность по повышению квалификации специалистов реализуется строго в соответствии с принятой стратегией развития Центра, ориентированной на потребителя образовательных услуг.

Основные приоритетные направления образовательной деятельности Центра:

* *формирование мотивированного контингента обучающихся;*
* *обеспечение слушателей всех категорий уникальной дополнительной образовательной средой с целью дальнейшего стимулирования их мотивации;*
* *стремление к опыту ориентированного на потребности слушателя преподавания и оценки;*
* *обеспечение качества образовательных услуг по подготовке конкурентоспособных специалистов в соответствии с законодательными и нормативными требованиями.*

Центр внедряет процессы ориентированного обучения в образовательные программы:

* *обеспечивает разработку гибких траекторий обучения;*
* *создает условия для повышения мотивации и вовлеченности обучающихся в учебный процесс;*
* *обеспечивает последовательность и объективность оценки результатов обучения.*

Центр создает условия для выбора обучающимся индивидуальной образовательной траектории, которые включают:

* *возможность выбора языка обучения, лекторов;*
* *формирование индивидуального учебного плана;*
* *возможность обучения с применением дистанционных образовательных технологий.*

Количество учебных дисциплин и кредитов указывается в рабочих учебных и индивидуальных планах. Учебная нагрузка обучающихся включает в себя аудиторные занятия и самостоятельную работу обучающихся.

Учебно-методическое и организационное обеспечение самостоятельной работы обучающегося должно отвечать требованиям:

* + *каждый обучающийся должен иметь доступ к учебно-методическому комплексу своего направления подготовки (образовательной программы) и электронной библиотечной системе Центра;*
  + *учебные кабинеты, компьютерные классы, учебные лаборатории и т.д. должны быть доступны обучающимся в часы сверх расписания аудиторных занятий;*
  + *отбор и предложение методов и форм самостоятельной работы обучающихся в соответствии с современными технологиями обучения;*
  + *определение форм и методов контроля выполнения самостоятельных заданий обучающимися;*
  + *график учебного процесса и дистанционных консультаций для обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий.*

Процедура записи на сертификацию (регистрация) регламентируется нормативными документами Центра и осуществляется Департаментом. Все слушатели, независимо от формы или языка обучения, обеспечены доступом к электронным ресурсам Центра. Ознакомиться с кратким курсом лекций, рекомендуемой литературой слушатель может в личном кабинете, а также работать на базе тестирования (работа на тренажёре). Электронные варианты учебных материалов, разработанные лекторами, доступны каждому слушателю. В системе дистанционного обучения Центра размещены учебно-методические материалы, ситуационные задачи и тестовые вопросы. Создана электронная библиотека учебных материалов. Текущий контроль включает проверку учебных достижений обучающихся в течение периода обучения в соответствии с графиком. Экзамен проводится по завершении учебной дисциплины в субботние дни согласно утвержденному графику экзаменов. Порядок проведения экзаменов прописано в Положении об экзаменационной комиссии.

Для слушателей, обучающихся на платной основе всех форм обучения, предоставляется гибкая форма оплаты за обучение. О размере и порядке оплаты образовательных услуг слушатели доступно информированы посредством Договора возмездного оказания образовательных услуг юридическим и физическим лицам.

Положение «О порядке проведения семинаров по дисциплинам сертификации кандидатов в профессиональные бухгалтеры, по программам ДипИФР-Рус и других коммерческих курсов» регламентируют порядке проведения семинаров, процесс организации курсов и обязанности, обучающихся в процессе образовательной деятельности. Общие ценности Центра, соблюдение закона и этических норм, добросовестность и уважение к обществу и окружающей среде прописаны в Политике антикоррупции противодействия взяточничеству.

На сайте Центра, слушатели могут ознакомиться с миссией и видением Центра, с внутренними положениями, регламентирующими политику и процедуру оценки учебных достижений, а также представляющими информацию об образовательных программах. Оценка работы Центра проводится через анкетирование обратной связи как опрос слушателей, проводимый отделом мониторинга качества образовательного процесса. Также на сайте имеется книга жалоб, где клиенты Центра могут оставить свои замечания и пожелание. Академическая политика Центра строится на принципах открытости и доступности. Слушателям Центра доступна документация, регламентирующая учебный процесс: расписание учебных занятий, регламент семинаров и курсов. Все учебные помещения отвечают требованиям санитарных норм, пожарной безопасности и в полной мере обеспечивают выполнение учебных планов и программ. В учебных корпусах имеются: 6 учебных аудиторий. В Центре есть высокоскоростная связь, единая информационная система, работает сайт ([www.edu-zerde.kz](http://www.edu-zerde.kz)). Все компьютеры подключены к глобальной сети INTERNET. В настоящее время информационная сеть Центра имеет скорость доступа к Internet 20 Мбит/с. Учебные кабинеты оснащены и другими видами технических ресурсов: интерактивными панелями, информационными стендами, проекторами, магнитофонами, диктофонами, множительными аппаратами, мультимедийными средствами и материалами на электронных носителях. В Центре создан безлимитный высокоскоростной канал передачи данных между подразделениями Центра для оперативного и эффективного доступа к внутренним и внешним информационным ресурсам. Для увеличения числа пользователей локальной сети и интернета среди сотрудников и обучающихся проведены мероприятия по внедрению беспроводных технологий доступа (WI-FI) к сети Центра. Материальные ресурсы соответствуют заявленной миссии, целям и задачам, финансовая стратегия соответствует стратегическому плану развития Центра и обеспечивает финансовыми ресурсами все направления стратегии развития. Финансовый менеджмент Центра направляется на постоянное улучшение ресурсов путем регулярной модернизации и развития материально-технической базы, которая не должна отставать от развития образовательного процесса. В учебном процессе используется информационная система «Параграф», которая представляет собой правовую базу: кодексы, законы, указы Президента РК, нормативные правовые акты РК, документы казахстанского законодательства, проекты нормативно-правовых актов. Коллективом Центра осуществляется целенаправленная работа над формированием имиджа и репутации Центра: создание и распространение наиболее полной, многосторонней и достоверной информации о Центре, просветительская работа, продвижение Центра, формирование интереса к Центру со стороны работодателей и общественности, поддержание заинтересованности слушателей, внимания со стороны лекторского состава, получение обратной связи со стороны общественности. Информирование общественности определяется необходимостью предоставления Центром всем заинтересованным лицам своевременной, полной, точной, достоверной и объективной информации.

Центр, используя средства массовой информации, сеть Интернет, инстограмм, официальный сайт Центра и иные способы, информирует органы государственной власти, юридические и физические лица о следующих аспектах своей деятельности:

* + *реализуемых основных общеобразовательных программах;*
  + *достижениях слушателей;*
  + *деятельности общественных организаций;*
  + *республиканском и международном сотрудничестве.*

Информация о миссии, видении, политике в области обеспечения качества доступна для общественности на веб-сайте Центра, печатных документах и размещена на специальных стендах в Центре. Действует и постоянно модернизируется официальный сайт Центра www.edu-zerde.kz, открыты аккаунты в социальной Интернет-сети Instagram. Информация о результатах экзаменов, о курсах, о международных программах полностью отражены на веб-сайте Центра.