



**IQAA**

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

**ОТЧЕТ  
ПО ВНЕШНЕМУ АУДИТУ  
ЗАПАДНО-КАЗАХСТАНСКОГО ЦЕНТРА «САМРУК»  
(Г.АКТОБЕ)**

**ИНСТИТУЦИОНАЛЬНАЯ АККРЕДИТАЦИЯ**

**г.Нур-Султан – 2019 год**

## **ЭКСПЕРТНАЯ ГРУППА**



**Нартаева Мухаббат Муминовна**

**Руководитель экспертной группы**

Руководитель отдела послевузовского образования НЦ АГиП, кандидат медицинских наук, доцент.



**Есенбаева Гульбаршин Аманкосовна**

**Представитель работодателей**

Руководитель отдела управления персоналом и мобилизационной работе ОУЗ Актюбинской области



**Имашева Багдат Сакеновна**

**Национальный эксперт**

Главный координатор, руководитель проекта медицинских организаций, доктор биологических наук, профессор.

## **КООРДИНАТОР НАОКО**

Имашева Багдат Сакеновна - главный координатор отдела аккредитации вузов и НИИ.  
Доктор биологических наук, профессор.

## **ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПРЕДСТАВИТЕЛЬ ЗА ВНЕШНЮЮ ОЦЕНКУ УЧЕБНОГО ЗАВЕДЕНИЯ**

Камашева Ляззат Ельдаровна - заместитель директора по организационной части.

Уровень соответствия отчета по самооценке фактическому состоянию дел в ТОО Западно-Казахстанский центр «Самрук» 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
Стандарт 1 Миссия и политика в области обеспечения качества	+			
Стандарт 2 Менеджмент и управление информацией			+	
Стандарт 3 Обучающиеся, прием, преподавание и оценка успеваемости			+	
Стандарт 4 Образовательные программы (курсы): их разработка, эффективность, непрерывный мониторинг и периодическая оценка			+	
Стандарт 5 Преподавательский состав и эффективность преподавания	+			
Стандарт 6 Ресурсы и службы поддержки обучающихся			+	
Стандарт 7 Информирование общественности	+			

Подписи всех экспертов:

Нартаева Мухабат Момниновна



Есенбаева Гульбаршини Аманжолосовна



Имашева Багдат Саменовна



Дата аудита: 16 апреля 2019г.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **ГЛАВА 1. КОНТЕКСТ И ЦЕЛИ ВИЗИТА**

Введение.....	5
Основные характеристики организации .....	5

### **ГЛАВА 2. ОТЧЕТ О ВНЕШНЕМ АУДИТЕ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ**

Соответствие стандартам институциональной аккредитации	
<i>Введение</i> .....	7
<i>Стандарт 1</i>	
Миссия и политика в области обеспечения качества.....	8
<i>Стандарт 2</i>	
Менеджмент и управление информацией .....	9
<i>Стандарт 3</i>	
Обучающиеся, прием, преподавание и оценка успеваемости .....	12
<i>Стандарт 4</i>	
Образовательные программы (курсы): их разработка, эффективность, непрерывный мониторинг и периодическая оценка .....	13
<i>Стандарт 5</i>	
Преподавательский состав и эффективность преподавания .....	16
<i>Стандарт 6</i>	
Ресурсы и службы поддержки обучающихся .....	17
<i>Стандарт 7</i>	
Информирование общественности .....	20
<b>ГЛАВА 3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	22

### **ПРИЛОЖЕНИЯ**

<i>Приложение 1</i>	
Программа внешнего визита .....	24
<i>Приложение 2</i>	
Список всех участников интервью .....	26
<i>Приложение 3</i>	
Список документов, рассмотренных дополнительно в организации .....	27

## **ГЛАВА 1**

---

### **КОНТЕКСТ И ЦЕЛИ ВИЗИТА**

#### **Введение**

Внешний визит экспертной группы в рамках процедуры институциональной аккредитации в ТОО Западно-Казахстанский центр «Самрук» проходил 16 апреля 2019 г.

Внешний аудит организован в соответствии с программой, разработанной НАОКО. Все материалы для работы (программа визита, отчет по самооценке центра, Руководство по организации и проведению внешней оценки для процедуры институциональной аккредитации, стандарты, список участников интервью) были представлены членам внешней экспертной комиссии до начала визита в Центр, что обеспечило возможность своевременно подготовиться к процедуре внешней оценки.

Экспертная группа отмечает, что отчет по самооценке изложен понятно, структурирован в соответствии со стандартами и критериями НАОКО. Встреча с Учредителем/директором дала возможность членам экспертной группы ознакомиться с планами по развитию центра.

Визуальный осмотр проводился с целью получения представления о ресурсных возможностях центра по определению соответствия материально-технической базы и клинических баз требованиям программы подготовки и переподготовки специалистов стандартам аккредитации.

Экспертами были посещены согласно программе клинические базы центра, посещение занятий и изучены документы.

#### **Основные характеристики центра**

ТОО «Западно-Казахстанский центр «Самрук» был основан в 07 июня 2018 года и, действуя на основании Устава, в настоящее время имеет представителей в городах Атырау, Актау.

Город Атырау – улица Владимирского 97, 2 этаж, офис №6.

Город Актау – 10 мкр., 2 дом, офис №6.

«ТОО Самрук» создан для достижения основной цели: обеспечение качества подготовки специалистов для системы здравоохранения западного региона, конкурентоспособных, владеющих инновационными технологиями, знаниями и гармонично развитых профессионалов, способных оказывать качественные и безопасные медицинские услуги.

Видение ТОО «Самрук» – ведущий учебно-образовательный центр Западного Казахстана в системе непрерывного профессионального образования для специалистов в сфере здравоохранения, педагогики, экономики.

Юридический адрес:



## Отчет по внешнему аудиту НАОКО-IQAA

Республика Казахстан,  
город Актобе, ул. Бр.Жубановых 202 – 37.  
Тел.: +7 776 445 69 24  
Фактический адрес ТОО «Самрук»:  
город Актобе, улица Маресьева 95А,  
1 этаж офис №52, №53.  
e-mail: samruk\_zkc@mail.ru

## ГЛАВА 2

### ОТЧЕТ О ВНЕШНЕМ АУДИТЕ ЭКСПЕРТНОЙ ГРУППЫ

---

#### **Введение**

Объектом внешней оценки институциональной аккредитации послужила образовательная деятельность ТОО Западно-Казахстанский центр «Самрук» (далее-ТОО «Самрук»).

ТОО «Самрук» был основан в 07 июня 2018 года и действует на основании Устава.

Материально-техническая база, наличие клинических баз в 3-х регионах Западно-Казахстанской области, учебных кабинетов позволяют в целом реализовывать образовательные программы. Укомплектованность учебных кабинетов в соответствии с нормой оснащения в целом по ТОО «Самрук» составляет 80 %, что позволяет обеспечивать выполнение требований учебных программ квалификационных характеристик специалистов. ТОО «Самрук» эффективно взаимодействует с 10 базами практического здравоохранения города и области (Городская поликлиника №1, ГП №2, ГП №3, Актюбинская железнодорожная больница, Областная клиническая инфекционная больница, Реабилитационная клиника "ДАРУ", Областная клиническая инфекционная больница, Городская детская больница, Клиника "Евразия", КГП на ПХВ ГП №3 в г.Атырау, Медицинский лечебно-диагностический центр «Акерке» г. Актау). Имеются договора о сотрудничестве с 5 медицинскими организациями. В ТОО «Самрук» для реализации образовательного процесса имеются необходимые условия:

- профессорско-преподавательский состав (далее, ППС);
- ГОСО и типовые учебные программы по представленным специальностям;
- разработаны рабочие учебные программы по представленным дисциплинам;
- материально-техническая база ТОО «Самрук» согласно плану развития образовательного центра намерена расширяться и обновляется;
- у ППС в наличии сертификаты по повышению квалификации и планы по участию в семинарах, «круглых столах», выездных курсах КазМУНО и МУА.

ППС ТОО «Самрук» - это команда педагогов, объединённых общей целью в подготовке профессиональных кадров для практического здравоохранения. В ТОО «Самрук» имеется Методический совет как выборный и коллегиальный орган, целью которого является координация учебно-методической работы образовательного центра. Членами Методического совета являются заместитель директора по учебной работе, методисты и преподаватели.

В ТОО «Самрук» созданы условия для подготовки профессиональных кадров; профессорско-преподавательский состав, сложились и уже развиваются

традиции образовательного центра, нормы взаимодействия. Успехи в решении главной задачи подготовки высококвалифицированного специалиста, стали возможными благодаря целенаправленной ежедневной работе творчески работающего коллектива.

### *Соответствие стандартам институциональной аккредитации*

#### **Стандарт 1. Миссия и политика в области обеспечения качества**

##### ***Доказательства и анализ:***

Основная деятельность ТОО «Самрук» направлена на приобретение и улучшение слушателями профессиональных знаний и навыков, отвечающих современным требованиям.

Коллектив ТОО «Самрук» ставит перед собой цели и задачи по оптимизации образовательных услуг в соответствии с выработанной стратегией, миссией. Стратегия образовательного центра ориентирована на повышение квалификации, подготовки и переподготовки компетентных, конкурентоспособных, владеющих инновационными технологиями, знаниями профессионалов в сфере здравоохранения, в соответствии с национальными и международными стандартами качества.

Миссия, цели и задачи политики в области обеспечения качества соответствуют имеющимся ресурсам, возможностям ТОО «Самрук» и требованиям рынка труда, что подтверждается выполнением установленных критериев, а также достижением целей в области качества. Миссия и Стратегический план рассматриваются на заседании Наблюдательного совета. Миссия, видение, цель и задачи стратегического плана развития ТОО «Самрук» обсуждаются на заседаниях всех структурных подразделений и Методическом совете. Стратегический план соответствует материальным ресурсам и интеллектуальным возможностям, направлен на удовлетворение потребностей слушателей, ППС, работодателей, что подтверждается материалами анкетирования слушателей, преподавателей и работодателей. Благодаря этому удовлетворяются потребности учреждений здравоохранения в высококвалифицированных кадрах, отвечающих современным требованиям государства и общества.

Для повышения институциональной эффективности и имиджа ТОО «Самрук» определены следующие задачи:

- акцентирование на новую систему образования, внедрение дистанционной технологии обучения, что привело к увеличению количества слушателей по дистанционной форме обучения;
- достижение лидерства в области дополнительного образования по Казахстану;
- повышение острепенности профессорско-преподавательского состава;
- укрепление материально-технической базы,



- создание качественного учебно-методического обеспечения;
- закрепление за ТОО «Самрук» имиджа инновационного центра, способного внедрять интегрированные образовательные учебные программы.

ТОО «Самрук» систематически анализирует информацию о своей деятельности, проводит оценку сильных и слабых сторон, возможностей на рынке труда и имеющихся угрозах. Оценка эффективности миссии, целей и задач осуществляется при проведении SWOT – анализа и служит основанием для улучшения деятельности образовательного центра.

Стратегический финансовый план развития ТОО «Самрук» разрабатывается на основании финансовых нормативов в РК. Распределение финансовых средств осуществляется в соответствии с утвержденным стратегическим планом развития на текущий финансовый год. Финансовые ресурсы ТОО «Самрук» характеризуются стабильностью, так как при планировании показателей доходов и расходов учитываются риски (поступление доходов при низкой платежеспособности населения, предоставление льгот по обучению, задержка финансирования медицинских организаций).

Для оценки степени реализации политики и удовлетворенности потребителей сотрудниками ТОО «Самрук» проводятся анкетирования, собеседования, анализ которых используется руководством для усовершенствования предоставляемой образовательной деятельности. Миссия, цели и планы развития размещены на сайте (<http://www.zks-samruk.kz>), что обеспечивает их прозрачность и доступность для всех заинтересованных сторон. Для поддержания академической честности в ТОО «Самрук» разработаны «Кодекс деловой этики».

### ***Области для улучшения:***

С целью эффективного выполнения поставленных задач в стратегическом плане развития ТОО Западно-Казахстанский центр «Самрук» необходимо определить индикаторы достижения целей и задач таких, как «инновационный имидж», «интегрированные образовательные программы», «дистанционные образовательные технологии».

**Уровень соответствия по стандарту 1 - полное соответствие.**

## **Стандарт 2. Менеджмент и управление информацией**

### ***Доказательства и анализ:***

Непосредственное управление ТОО «Самрук» осуществляется Директором в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан, а также нормативными документами МЗ РК, МОН РК, Уставом ТОО и внутренними нормативными документами (правила, положения и др.).

Основными процессами, через которые реализуется управление деятельностью ТОО «Самрук», являются процессы: учебный, методический, управление финансово-хозяйственной деятельностью.

Консультативным выборным органом ТОО «Самрук» является Наблюдательный Совет, состоящий из 3 (трех) представителей Республики Казахстан, из числа ученых–докторов и кандидатов медицинских/педагогических наук, согласно представленному Положению.

Наблюдательный Совет созывается не реже одного раза в год по инициативе Председателя Наблюдательного Совета и:

- дает рекомендации по составлению плана развития ТОО «Самрук»;
- принимает участие в распределении спонсорской и благотворительной помощи и средств, полученных из дополнительных источников;
- знакомится с документацией ТОО «Самрук» для внесения предложений рекомендательного характера;
- вырабатывает предложения по приоритетным направлениям деятельности ТОО «Самрук».

Вместе с тем, в структуре ТОО «Самрук» (директор, заместитель директора по организационной работе) отсутствует специалист с базовым медицинским образованием. В административно-управленческом аппарате ТОО «Самрук» (директор, заместитель директора по организационной работе, руководитель научно-образовательного отдела) нет специалистов с сертификатом о прохождении цикла повышения квалификации по вопросам менеджмента и лидерства в организации здравоохранения.

В ТОО «Самрук» коллегиальным органом управления, где рассматриваются вопросы планирования, мониторинга и совершенствования образовательной системы организации, является Методический совет, заседания которого проводятся не реже 1 раза в три месяца. Все принятые решения протоколируются.

Система управления и организационная структура образовательного центра отражена в документах: Устав; Правила внутреннего трудового распорядка; Стратегический план развития на период 2018-2020 гг.; Положение о кадровой политике; Должностные инструкции и др. Для предоставления образовательной услуги разработаны, утверждены и внедрены процессы, в которых установлен порядок проведения занятий, семинаров, утверждены формы отчетно-учетной документации, согласно Инструктивного письма №9 от 2010 г., по разработке учебно-методической документации для образовательных организаций, осуществляющих дополнительное медицинское и фармацевтическое образование.

Образовательная деятельность ТОО «Самрук» проводится в соответствии со стандартами дополнительного медицинского образования по специальностям, утвержденным приказом и.о. Министра здравоохранения РК №691 от 18.10.2009 года, приказом МЗСР РК №433 от 29 мая 2015 года «О внесении изменений в приказ и.о. МЗ РК №691 от 11 ноября 2009 года «Об утверждении правил повышения квалификации и переподготовки медицинских

и фармацевтических кадров», приказом Министра здравоохранения РК от 18 марта 2017 года № 76 «О внесении изменений в приказ и.о. Министра здравоохранения РК от 11 ноября 2009 года № 691 "Об утверждении Правил повышения квалификации и переподготовки медицинских и фармацевтических кадров» и квалификационных требований к организациям, реализующим программы дополнительного медицинского и фармацевтического образования и календарно-тематическими планами.

На основании требований ГОСО разрабатывается учебная документация для внутреннего пользования – рабочие учебные программы и тематические планы, соответствие которых требованиям ГОСО изучается и согласовывается на заседаниях МС, утверждается директором. Установлены способы определения качества предоставленной услуги (текущий, промежуточный, итоговый контроли).

Требования к материально-техническому обеспечению образовательной услуги определяются перечнем оснащения учебных аудиторий и кабинетов.

Активно внедряются дистанционные формы обучения (20%).

Дистанционный курс дает возможность медицинским работникам на безотрывное и качественное повышение квалификации.

Финансовые ресурсы ТОО «Самрук» характеризуются стабильностью, так как при планировании показателей доходов и расходов учитываются риски (поступление доходов при низкой платежеспособности населения, предоставление льгот по обучению, задержка финансирования медицинских организаций), неотложность проведения тех или иных масштабных мероприятий, необходимость приобретения основных средств и так далее.

Для оценки удовлетворенности потребителей сотрудниками ТОО «Самрук» осуществляется сбор информации об удовлетворенности потребителя, выпускаемой продукцией путем проведения анкетирования, собеседования, анализ которых используется руководством для усовершенствования предоставляемой образовательной деятельности.

Открытость и доступность руководителей и администрации для слушателей, преподавателей обеспечиваются личным общением и обращением на официальный сайт ТОО «Самрук» (<http://www.zks-samruk.kz>)

### ***Замечания:***

1. В структуре ТОО «Самрук» (директор, заместитель директора по организационной работе) отсутствует специалист с базовым медицинским образованием.

2. В административно-управленческом аппарате ТОО «Самрук» (директор, заместитель директора по организационной работе, руководитель научно-образовательного отдела) нет специалистов с сертификатом о прохождении цикла повышения квалификации по вопросам менеджмента и лидерства, организации здравоохранения.

### ***Области для улучшения:***

Разработать план повышения квалификации по вопросам менеджмента и лидерства, организации здравоохранения.

**Уровень соответствия по стандарту 2- частичное соответствие.**

### **Стандарт 3. Обучающиеся, прием, преподавание и оценка успеваемости**

#### ***Доказательства и анализ:***

Академическая политика ТОО «Самрук» направлена на создание благоприятных условий обучения, пребывания, мотивации по повышению квалификации, то есть на всестороннюю поддержку слушателей на весь период его обучения, для достижения ими своих целей.

Руководством ТОО «Самрук» ведется работа по обеспечению политики по поддержке академической честности.

Информация о деятельности ТОО «Самрук», о работе различных служб доступна для слушателей/курсантов: имеются специальные информационные стенды, стенд с блоками для размещения расписания учебных занятий отделения и информационным блоком, кроме того, материалы доступны на сайте образовательного центра.

Слушатели/ курсанты в начале учебного курса/цикла ознакомлены с графиком учебного процесса по дисциплинам, правилами внутреннего распорядка, с режимом работы всех структурных подразделений, контактные данные администраторов и преподавательского состава, порядком заключения договора и оплаты за обучение, с требованиями по проведению текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации.

В течение учебного периода проводится систематический мониторинг качества знаний слушателей и образовательного процесса. Мониторинг и систематическое отслеживание качества обучения способствует получению более объективной, достоверной оценки, позволяющей прогнозировать конечные уровни учебных достижений слушателей, проектировать планы обучения.

В ходе интервью со слушателями было выявлено, что обучающиеся владеют информацией об организации учебного процесса в ТОО «Самрук».

ППС ТОО «Самрук» внедряет современные педагогические технологии, такие как проблемно-ориентированное обучение: деловые игры, кейс-метод, проблемные и мультимедийные лекции, индивидуально-групповые формы работы, круглые столы, пресс-конференции.

Образовательные программы по клиническим дисциплинам (для врачей - 22, для средних медицинских работников-4) реализуются на базе ведущих медицинских организаций Западного региона. ТОО «Самрук» эффективно взаимодействует с 10 базами практического здравоохранения города и области (Городская поликлиника №1, ГП №2, ГП №3, Актюбинская железнодорожная больница, Областная клиническая инфекционная больница, Реабилитационная клиника "ДАРУ", Областная клиническая инфекционная больница, Городская

детская больница, Клиника "Евразия", КГП на ПХВ ГП №3 в г.Атырау, Медицинский лечебно-диагностический центр «Акерке» г. Актау). Однако фактически имеются договора о сотрудничестве с 5 медицинскими организациями, что недостаточно для полной реализации образовательных программ по клиническим дисциплинам. Необходимо сотрудничество с учебно-клиническими центрами университета, клиник для отработки практических навыков. Современные образовательные технологии и новые методы обучения применяются при обучении на русском и казахском языках.

Анкетирование обучающихся проводится один раз по завершению обучения и охватывает полный спектр получаемых ими услуг. По результатам анкетирования-подавляющее большинство отзывов положительные.

ТОО «Самрук» проводит презентации в государственных и частных медицинских организациях, выпускает и распространяет информационные буклеты для медицинских работников. ТОО «Самрук» расширил и увеличил контингент слушателей, тем самым укрепляя свои позиции на рынке образовательных услуг. Непрерывно ведется работа по анализу заключенных договоров со слушателями, оплаты за обучение и количеству слушателей в разрезе специальностей. Эти данные консолидируются и формируются в общие данные по ТОО «Самрук».

Преподаватели, сотрудники и слушатели ТОО «Самрук» имеют возможность отправить свои отзывы, предложения, замечания и т.д., касающиеся условий работы, системы управления, качества обучения, заполнив форму на сайте ТОО «Самрук», ссылка ([www.zkc-samruk.kz/otzivi](http://www.zkc-samruk.kz/otzivi)).

Главной задачей образовательного центра на современном этапе является подготовка специалистов, способных нестандартно, гибко и своевременно реагировать на изменения условий рынка труда.

#### ***Замечания:***

Недостаток клинических баз в соответствии с календарно-тематическим планом.

#### ***Области для улучшения:***

1. Внедрить в образовательный процесс «систематический мониторинг», как возможность эффективной оценки знаний слушателей.
2. Расширить клинические базы.

**Уровень соответствия по стандарту 3– частичное соответствие.**

**Стандарт 4. Образовательные программы (курсы): их разработка, эффективность, непрерывный мониторинг и периодическая оценка**

#### ***Доказательства и анализ:***

Календарно-тематический план циклов повышения квалификации и переподготовки на текущий год утверждается директором ТОО «Самрук». На сайте образовательного центра и бумажных буклетах имеется информация по правилам подачи заявлений на обучение.

ТОО «Самрук» для проведения процедуры разработки и оценки качества учебных программ по медицинским специальностям руководствуется утвержденным Приказом МЗ РК от 14 апреля 2017 года № 165 «Об утверждении Типовых программ повышения квалификации и переподготовки медицинских и фармацевтических кадров», где определены содержание, объем дисциплин обязательных компонентов по специальностям и требования к итоговому уровню подготовки кадров.

Разработкой учебных программ (далее по тексту УП) занимается Методический совет, в который входят методисты и ведущие преподаватели (координаторы).

Членам экспертной группы были предоставлены для анализа 22 рабочие учебные программы для врачей и 4 для средних медицинских работников по пройденным образовательным программам, в том числе 11 по циклам переподготовки, утвержденным Методическим центром ТОО «Самрук». Из 26 Учебных программ (УП) оформлены согласно Инструктивного письма №9 от 2010 г., по разработке учебно-методической документации для образовательных организаций, осуществляющих дополнительное медицинское и фармацевтическое образование лишь 15 УП (58%).

Стоит отметить, что в календарно-тематическом плане циклов повышения квалификации и переподготовки ТОО «Самрук» на 2019 г. имеются наименования образовательных программ, которые не были использованы и реализованы в 2018 г.

Мониторинг УП проводится со стороны методического совета ТОО «Самрук».

В каждой образовательной программе содержатся результаты обучения.

Результаты обучения формулируются как на уровне всей программы, так и на уровне модуля, отдельной дисциплины.

В плане учебного процесса отражены формы контроля качества освоения образовательной программы: текущий и промежуточный контроль; итоговая аттестация, основными формами которой являются зачет или экзамен.

Главным элементом интенсификации учебного процесса является самостоятельная работа слушателя (СРС), целью которой - формирование у обучающихся навыков к самостоятельному творческому труду в рамках выбранной образовательной траектории, потребности к непрерывному самообразованию и совершенствованию своих знаний.

Соответствие запросам потребителей обеспечивается привлечением к разработке РУП специалистов-практиков соответствующих областей знаний, потенциальных работодателей.

В ТОО «Самрук» сформирована система проведения внутренних аудитов по проверке деятельности посредством разработок и реализации программ

проверки, с определением критериев мониторинга и аудита (Положение о академической политике).

Согласно Правилам повышения квалификации и переподготовки медицинских и фармацевтических кадров РК слушателям выдается документ о прохождении повышения квалификации и переподготовки.

Срок обучения для лиц с высшим медицинским и фармацевтическим образованием составляет на циклах переподготовки от 864 до 1080 часов, на циклах повышения квалификации от 54 до 216 часов.

Срок обучения для лиц со средним (техническим и профессиональным) медицинским и фармацевтическим образованием составляет на циклах переподготовки от 432 до 648 часов, повышения квалификации от 54 до 108 часов.

Разработанные учебные программы являются объектом изменения и корректировки в соответствии с изменениями требований рынка труда. Изменения учебных программ происходят в связи с выходом новых нормативных документов МОН РК и МЗ РК.

Разработанные УП проходят внутреннюю и внешнюю экспертизу. Внутренняя экспертиза проводится путем привлечения ведущих преподавателей и Методического совета ТОО «Самрук», внешняя экспертиза – Наблюдательного совета.

В оценке качества реализации учебных программ механизмами оценки являются анкетирование, социологические опросы, отзывы слушателей о качестве полученных образовательных услуг.

Анкетирование обучающихся проводится один раз по завершению обучения и охватывает полный спектр получаемых ими услуг. По результатам анкетирования подавляющее большинство отзывов положительные. Анализ показал, что слушатели, в целом, удовлетворены профессиональной подготовкой и оценили уровень ППС как высокий.

#### ***Замечания:***

Привести в соответствие с потребностью практического здравоохранения календарно-тематический план циклов повышения квалификации и переподготовки.

#### ***Области для улучшения:***

Методическому совету ТОО «Самрук» при составлении и утверждении РУП и силлабусов по циклам повышения квалификации и переподготовки руководствоваться нормативно-правовыми актами.

**Уровень соответствия по стандарту 4 - частичное соответствие.**

## **Стандарт 5. Преподавательский состав и эффективность преподавания**

### ***Доказательства и анализ:***

Преподавательский состав формируется исходя из потребностей в реализации эффективных образовательных программ.

Преподаватели и сотрудники ознакомлены с внутренними регламентирующими документами, должностными обязанностями, трудовым договором.

Численность профессорско-преподавательского состава составляет 6 штатных единиц.

- 1,0 ставка (4 человека) занято преподавателями с учеными степенями и званиями (67 % остепененности).

- докторов наук и профессоров – 1 человек (на 0,25 ставки) – 17%;

- кандидатов медицинских наук – 3 человека (по 0,25 ставки) – 50%.

Из 6 штатных сотрудников ППС лишь 2 работают на одной из клинических баз ТОО «Самрук».

Преподавателей на основе договоров гражданско-правового характера – 40 человек, из которых: 3 доктора медицинских наук, 4 доктора PhD, 8 кандидатов медицинских наук, врачи высшей категории – 11, врачей 1 категории – 3.

Процедуры приема на работу и увольнение, продвижение по службе, поощрения осуществляются в соответствии с законодательством Республики Казахстан и внутренними нормативными документами (Положение о кадровой политике). Для стимулирования труда сотрудников предусмотрены денежные премии, награждения грамотами.

При интервьюировании преподаватели отметили объективность и прозрачность со стороны администрации при принятии решений поощрения.

Курсы повышения квалификации преподавателей осуществляются в плановом порядке. Индивидуальный план работы преподавателя составляется на каждый учебный год на основе единой формы.

Преподавателями составлены учебно-методические комплексы по дисциплинам согласно разработанным требованиям.

Определение компетентности персонала осуществляется путем установления его соответствия квалификационным требованиям, указанным в должностных инструкциях.

Записи об образовании, подготовке, навыках и опыте ведется кадровой службой образовательного центра в личных листках, карточках сотрудников и поддерживаются в рабочем состоянии. Пути и методы формирования и развития кадрового потенциала определяются кадровой политикой ТОО «Самрук». В образовательном центре разработаны и утверждены Устав, правила внутреннего (трудового) распорядка, Положения о структурных подразделениях, должностные инструкции сотрудников и другие.

Методический совет контролирует выполнение плана повышения квалификации, индивидуальный план работы преподавателя.



По итогам интервьюирования преподавателей подтверждается удовлетворенность педагогического состава ТОО «Самрук» условиями работы: благоприятный психологический климат, творческая атмосфера, своевременная оплата труда. Соответствие базового образования преподавателей профилю специальности и преподаваемой дисциплине. Успешное внедрение в учебный процесс инновационных педагогических технологий.

***Области для улучшения:***

Активно привлекать к проведению семинаров и практических занятий специалистов из практического здравоохранения с высшей квалификационной категорией.

**Уровень соответствия по стандарту 5 – полное соответствие.**

### **Стандарт 6. Ресурсы и службы поддержки студентов**

***Доказательства и анализ:***

Реализация стратегического плана развития в части формирования финансовой устойчивости и эффективности хозяйственной деятельности проводится на основе эффективного использования собственных материальных, финансовых и кадровых ресурсов.

При планировании поступлений доходов на содержание ТОО «Самрук» учитываются суммы финансирования за выполнение договорных услуг дополнительного образования. Объем поступлений доходов ТОО «Самрук» напрямую зависит от количества обучаемых слушателей.

ТОО «Самрук» самостоятельно рассчитывает цены на оказываемые виды деятельности по реализации продукции (работ, услуг), согласно расчетной калькуляции (сметы), исходя из их производственной себестоимости и рентабельности, а также налогов и сборов, установленных законодательством Республики Казахстан. На основании этого в ТОО «Самрук» утвержден прейскурант цен на образовательные услуги. В течение года могут быть произведены корректировки цен с учетом изменения затрат по статьям расходов и процента инфляции. Цены для слушателей являются фиксированными.

Образовательные услуги оказываются на основе договоров, заключаемых с потребителями, регламентирующих условия и сроки их оказания, форму и сумму оплаты, права, обязанности и ответственности сторон. Договора заключаются с физическими и юридическими лицами, потребителями образовательных услуг, вне зависимости от формы собственности. Договора составляются в двух экземплярах, один из которых находится у ТОО «Самрук», другой - у потребителя.

Договора с частными юридическими лицами заключаются прямым путем непосредственно с заказчиком (потребителем) и стоимость устанавливается согласно прейскуранту цен.

Государственные медицинские организации выставляют свои заявки по потребностям в дополнительном образовании на портале государственных закупок, в основном, в виде запросов ценовых предложений.

В таблице 1, приводятся данные по доходам ТОО «Самрук»:

Таблица 1–Доход ТОО «Самрук»

Доходы	Годы	
	2018 (6 месяцев)	2019 (2 месяца)
Юридические лица	3 477 000 тг.	1 825 000 тг.
Физические лица	1 016 500 тг.	979 500 тг.
Итого:	4 493 500 тг.	2 804 500 тг.

Оплата заработной платы сотрудников ТОО «Самрук» производится согласно штатному расписанию, утвержденного директором. Оплата за оказываемые услуги производится на основании договоров гражданско-правового характера. Оплата преподавателей по договорам гражданско-правового характера определена - 40 процентов от суммы договоров, заключаемых со слушателями, в зависимости от острепенности преподавателей, объема часов и формы обучения слушателей. Премирование сотрудников определено утвержденным «Положением» для ТОО «Самрук».

ТОО «Самрук» производит уплату налогов и других обязательных платежей в бюджет с доходов, получаемых от оказания услуг по своей деятельности в соответствии с требованиями налогового законодательства Республики Казахстан.

Уплата налогов и сборов производится в установленные сроки, суммы которых отражены в таблице (тыс. тенге). Налоговая и другая отчетность ТОО «Самрук» предоставляются своевременно, в электронном виде.

Таблица 2- Отчисления ТОО «Самрук»

Наименование	2018 (6 месяцев)
Расходы	4140,0
в. т. Числе	
ИПН	327,1
КПН	87,9

Также, для обеспечения функциональной устойчивости ТОО «Самрук» производит ряд расходов как: расходы по проведению конференций, круглых столов, типографские и командировочные расходы, приобретение основных средств, материальных запасов, аренда помещений, почтовых отправлений, интернет.

В настоящее время ТОО «Самрук» имеет в наличии офисные помещения и учебные аудитории на праве аренды в городах Западного Казахстана, общей площадью 134 кв.м.: Актобе – 107 кв.м.; Атырау – 27 кв.м.; Актау – 48 кв.м. Офисные помещения, полностью меблированные для сотрудников и слушателей центра, оснащены компьютерной техникой, оргтехникой, имеется доступ в интернет. Учебные аудитории оснащены мультимедиа и тренажерами для приобретения современных знаний и практических навыков слушателями.

Таблица 3- Наименование средств, обеспечивающих учебный процесс.

№ п.п.	Наименование	2018-2019гг (9 месяцев)
1	Компьютеры	590 000тг
2	Оргтехника	200 000тг
3	Прочая техника	167 000тг
4	Мебель для учебного процесса	254 200тг
5	Симуляционные тренажеры	559 900тг
	Итого	1 771 100тг

В целях улучшения симуляционного тренинга для обучения слушателей по оказанию первой неотложной медицинской помощи, ТОО «Самрук» в этом году закупил симуляционное оборудование: (манекен - тренажер медицинский для обучения сердечно-легочной реанимации, манекен - тренажер медицинский для обучения проведения трахеостомии и интубации трахеи, модель травматических повреждений верхних и нижних конечностей, модель - тренажер для обучения внутривенных инъекций, модель - тренажер для обучения внутримышечных инъекций). Исходя из заявленных образовательным отделом тем повышения квалификации и переподготовки, ТОО «Самрук» оснащен лишь на 30% симуляционным оборудованием.

Для расширения сотрудничества и в целях участия в общественном движении, обеспечения большего количества слушателей образовательными услугами, Центр заключил договора о сотрудничестве с Государственными медицинскими организациями и частными клиниками.

Для выхода в глобальную сеть «INTERNET» в офисе ТОО «Самрук» имеются каналы передачи данных, предоставляемые компанией Алтел, Казахтелеком. Офис ТОО «Самрук» обладает следующими скоростными характеристиками каналов передачи данных: 50 Мбит/с (Алтел) и 100 Мбит/с (Казахтелеком). Каждый сотрудник ТОО «Самрук» имеет выход в Интернет с

высокой скоростью подключения. Преподавателям и слушателям центра обеспечен доступ к сети internet через Wi-Fi с хорошей скоростью.

Развитие материально-технической базы и оснащенности ТОО «Самрук» достигается приобретением новейшей оргтехники, мебели, медицинских обучающих тренажеров, помещения, оснащением компьютерных классов.

Материально-техническая база ТОО «Самрук» не вполне соответствует квалификационным требованиям, предъявляемым к каждой специальности. Создана среда обучения, включающая компьютерную технику, программные продукты, сайт и т.п., вопросы приобретения оборудования рассматриваются регулярно утверждаются в бюджете ТОО «Самрук».

***Замечания:***

Материально-техническое оснащение ТОО «Самрук» на данном этапе не полностью отвечает заявленным целям и задачам стратегического развития.

***Области для улучшения:***

Использовать возможности кадрового потенциала симуляционных центров клинических баз ТОО «Самрук».

**Уровень соответствия по стандарту 6-частичное соответствие.**

## **Стандарт 7. Информирование общественности**

***Доказательства и анализ:***

Открытость и информирование общественности о своей деятельности, для ТОО «Самрук» является одним из главных аспектов обеспечения гарантии качества образования в современном мировом образовательном пространстве.

Главный информационный ресурс ТОО «Самрук» - это официальный сайт: <https://www.zkc-samruk.kz>, который является открытым и общедоступным, формируется из общественно значимой информации для всех участников образовательного процесса, деловых партнеров и прочих заинтересованных лиц в соответствии с уставной деятельностью ТОО «Самрук».

Целью информирования общественности для ТОО «Самрук» является формирование позитивного имиджа во внешней среде, установление и поддержание сотрудничества со всеми заинтересованными сторонами посредством информирования широких слоев общественности о различных направлениях деятельности ТОО «Самрук». В ТОО «Самрук» ведется постоянная непрерывная работа по предоставлению информации о своей деятельности, которая начинается посредством телефонной связи по всему Казахстану. Функционирует отдел реализации услуг, который регулярно делает релизы новостей, предоставляя информацию посредством страниц в социальных сетях, таких как Facebook, Instagram, а также мессенджеров WhatsApp и сайта [www.zkc-samruk.kz](http://www.zkc-samruk.kz).

На официальном сайте ТОО «Самрук» раздел «Услуги» содержит в себе информацию обо всех предоставляемых услугах ТОО «Самрук»: перечень специальностей, по которым слушатели могут пройти обучение; информация о курсах подготовки, переподготовки или повышении квалификации, в том числе дистанционное, проводимых семинарах и симуляционных тренингах (неотложная медицина); длительность циклов обучения (1 неделя – 54 часа, 2 недели – 108 часов, и т. д.); описан процесс заключения договора и зачисления на курс обучения; предоставлен образец свидетельства/удостоверения /сертификата, вручаемых ТОО «Самрук» при окончании цикла обучения.

Раздел также содержит прейскурант цен предоставляемых услуг ТОО «Самрук», в доступном текстовом виде на сайте, а также дублирован в виде PDF-документа, для удобства посетителей. Данный раздел также содержит контакты для консультации по вопросам обучения. Однако, на казахском языке информация по разделам присутствует частично.

Таким образом, на корпоративном сайте ТОО «Самрук» ([www.zkc-samruk.kz](http://www.zkc-samruk.kz)) предоставлена полная, объективная справочная информация о ТОО «Самрук».

***Положительная практика:***

Актуальный дизайн сайта, отвечающий современным требованиям.

***Области для улучшения:***

1. Гармонизировать информацию на сайте на 2-х языках.
2. В перспективе предусмотреть внедрение единого call центра.

**Уровень соответствия по стандарту 7 – полное соответствие.**

## ГЛАВА 3

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

---

**Замечания и области для улучшения экспертной группы по итогам аудита:**

**Стандарт 1. Миссия и политика в области обеспечения качества – полное соответствие.**

**Области для улучшения:**

В стратегическом плане развития ТОО Западно-Казахстанский центр «Самрук» необходимо определить индикаторы достижения целей и задач таких, как «инновационный имидж», «интегрированные образовательные программы», «дистанционные образовательные технологии».

**Стандарт 2. Менеджмент и управление информацией – частичное соответствие.**

**Замечания:**

1. В структуре ТОО «Самрук» (директор, заместитель директора по организационной работе) отсутствует специалист с базовым медицинским образованием.

2. В административно-управленческом аппарате ТОО «Самрук» (директор, заместитель директора по организационной работе, руководитель научно-образовательного отдела) нет специалистов с сертификатом о прохождении цикла повышения квалификации по вопросам менеджмента и лидерства, организации здравоохранения.

**Области для улучшения:**

Разработать план повышения квалификации по вопросам менеджмента и лидерства, организации здравоохранения.

**Стандарт 3. Обучающиеся, прием, преподавание и оценка успеваемости – частичное соответствие.**

**Замечания:**

Недостаток клинических баз в соответствии календарно-тематическим планом.

**Области для улучшения:**

1. Внедрить в образовательный процесс «систематический мониторинг», как возможность эффективной оценки знаний слушателей.

2. Расширить клинические базы.

**Стандарт 4. Образовательные программы (курсы): их разработка, эффективность, непрерывный мониторинг и периодическая оценка – частичное соответствие.**

***Замечания:***

Привести в соответствие с потребностью практического здравоохранения календарно-тематический план циклов повышения квалификации и переподготовки.

***Области для улучшения:***

Методическому совету ТОО «Самрук» при составлении и утверждении РУП и силлабусов по циклам повышения квалификации и переподготовки руководствоваться нормативно-правовыми актами.

**Стандарт 5. Преподавательский состав и эффективность преподавания – полное соответствие.**

***Области для улучшения:***

Активно привлекать к проведению семинаров и практических занятий специалистов из практического здравоохранения с высшей квалификационной категорией.

**Стандарт 6. Ресурсы и службы поддержки студентов – частичное соответствие.**

***Замечания:***

Материально-техническое оснащение ТОО «Самрук» на данном этапе не полностью отвечает заявленным целям и задачам стратегического развития.

***Области для улучшения:***

Использовать возможность кадрового потенциала симуляционных центров клинических баз ТОО «Самрук».

**Стандарт 7. Информирование общественности - полное соответствие.**

***Области для улучшения:***

1. Гармонизировать информацию на сайте на 2-х языках.
2. В перспективе предусмотреть внедрение единого call центра.

**ПРОГРАММА**

внешнего аудита экспертной группы НАОКО  
в ТОО «Западно-Казахстанский центр «Самрук»  
по институциональной аккредитации

№	Мероприятие	Место	Время	Участники
1	Заезд <b>16. 04. 2019 г прибытие экспертов, брифинг в гостинице</b>	Гостиница	В течение дня	Р, Члены ЭГ, К
<b>17 апреля 2019 года</b>				
1	Завтрак Члены ВЭГ	Гостиница	07:30-8:15	Р, Члены ЭГ, К
2	Трансфер из гостиницы в ТОО ЗКЦ «Самрук»	ул. Маресьева 95	8:15-8:30	Р, Члены ЭГ, К, водитель
3	Размещение экспертов в рабочем кабинете. Вводное совещание, брифинг	Кабинет № 52	8:30-9:30	Р, ЭГ, К
4	Встреча с директором ТОО ЗКЦ «Самрук»	Кабинет директора	9:30-10:30	Директор, Р, ЭГ, К.
5	Обмен мнениями членов ВЭГ	Кабинет № 52	10:30-10:45	Р, ЭГ, К
6	Встреча с сотрудниками центра	Конференц-зал	10:45-11:30	Р, ЭГ, К, сотрудники центра
7	Обмен мнениями членов ВЭГ	Кабинет № 52	11:30-11:45	Р, ЭГ, К
8	Встреча с профессорско- преподавательского состава	Конференц-зал	11:45-12:30	Р, ЭГ, К, ППС
9	Визуальный осмотр центра	ул. Маресьева 95	12:30-12:50	Р, ЭГ, К
10	Обмен мнениями	Кабинет № 52	12:50-13:00	Р, ЭГ, К
11	Обед	Офис	13:00-14:00	Р, ЭГ, К
12	Визуальный осмотр клинических баз: Актюбинская елeзнодорожная больница. Городская поликлиника №1. ,2,3.Реабилитационная клиника "ДАРУ". Областная клиническая инфекционная больница. Городская детская больница. Клиника "Евразия". КГП на ПХВ ГП №3 в г.Атырау Медицинский лечебно- диагностический центр «Акерке»		14:00-16:00	Р, ЭГ, К



13	Встреча со слушателями	Конференц-зал	16.00-16.40	Р, ЭГ, К, слушатели
14	Обмен мнениями	Кабинет № 52	16:40-16:50	Р, ЭГ, К
15	Разработка рекомендаций	Кабинет № 52	16:50-18:00	Р, ЭГ, К
16	Встреча с директором центра	Кабинет директора	18:00-18:30	Р, ЭГ, К
17	Трансфер в гостиницу		18:30-19:00	Р, ЭГ, К. Водитель
18	Ужин		19.00	
19	Отъезд экспертов по расписанию			

Обозначения: Руководитель экспертной группы – Р; экспертная группа – ЭГ; координатор – К

## УЧАСТНИКИ ИНТЕРВЬЮ

### Ответственный за проведение институциональной аккредитации

№	Ф. И. О.	Должность, ученая степень, звание
1	Камашева Лязат Ельдаровна	Зам.директора

### Руководство ТОО «Самрук»

№	Ф. И. О.	Должность, ученая степень, звание
1	Камашев Булат Нуриевич	Директор, учредитель
2	Камашева Лязат Ельдаровна	Зам.директора

### Руководители структурных подразделений

№	Ф. И. О.	Должность, структурное подразделение
1	Камашева Дилара Махановна	Начальник отдела бухгалтерского учета и отчетности
2	Ермуханова Людмила Сергеевна	Начальник научно-образовательный отдел
3	Рпашева Гулнар Танербергеновна	Начальник реализации услуг
4	Салменова Фатима Сансызбаевна	Представитель в г.Актау

### Преподаватели

№	Ф. И. О.	Должность, кафедра	Ученая степень и звание
1	Елтаев Рахимжан Сапабекович	Зам.директора по лечебной работе скорой помощи	
2	Ермуханова Людмила Сергеевна	Зав.кафедрой общ.здрав. ЗКГМУ М.Оспанова	Доцент, к.м.н.
3	Уринбаева Баян Бегалиевна	Преподаватель ЗКГМУ	К.п.н.
4	Амреев Аманжол Казиханович	Врач ГП ветеран	
5	Мажекенова Агиба Мухамбет- Жановна	Зам. глав. врача по СМР	
6	Аймагамбетов Ермек Акимович	Врач -рентгенолог	

### Слушатели

№	Ф. И. О.
1	Абдирова Айман Мусина
2	Туктабаева Айгуль Тыныштыковна
3	Сактапова Роза Дабаевна

**СПИСОК ДОКУМЕНТОВ,  
РАССМОТРЕННЫХ ДОПОЛНИТЕЛЬНО В ОРГАНИЗАЦИИ**

1. «Стратегический план развития на 2018-2020 годы».
2. Правила трудового распорядка.
3. Кодекс деловой этики.
4. Академическая политика.
5. Положение о кадровой политике.
6. Политика внутреннего обеспечения качества.
7. Положение о премировании и оказания материальной помощи.
8. Положение о наблюдательном совете.
9. Положение о методическом совете.
10. Должностные инструкции (в соответствии со штатным расписанием).
11. Процедура оценки успеваемости обучающихся.
12. Рабочие учебные программы.