Бекітемін
Қожа Ахмет Ясауи атындағы
Халықаралық қазақ-түрік
университеті Ғылым және
Стратегиялық даму вице-ректоры,
Сапа бойынша басшылық өкілі
_____ А.Ошибаева
«27» ____01____ 2025ж

САПА МЕНЕДЖМЕНТІНІҢ ЖҮЙЕСІ

САПА ЖӨНІНДЕГІ ЖЕТЕКШІЛІК
СЖ-ХҚТУ-0.1-2025

Қызмет бабында пайдаланатын басылым

Түркістан

Қ.А.Ясауи атындағы Халықаралық Қазақ-Түрік университеті
Сапа менеджментінің жүйесі
ЖҰМЫС ДАНАСЫ
№ 26
«12» 01 2025ж.

КІРІСПЕ

1. Стратегиялық даму, рейтинг және сапа орталығымен ӘЗІРЛЕНДІ ЖӘНЕ ЕНГІЗІЛДІ
2. Әзірлегендер – Стратегиялық даму, рейтинг және сапа орталығының басшысы Кырыкбаева С.С.
   – Сапа менеджменті бас сарапшысы Бакирова А.А.
3. Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті Стратегиялық даму және сапа комитетінің 2025 ж. “22” қаңтар № 3.1 шешімімен (№2 хаттама) БЕКІТІЛІП ІСКЕ ҚОСЫЛДЫ
4. ЕНГІЗІЛДІ – 2025 ж.
5. Тексеру мерзімі – 2028 ж.

МАЗМҰНЫ

Қатар саны және бөлімше атауы	Бет
Алғы сөз	4
Кіріспе	5
1 Қолдану саласы	6
2 Нормативтік сілтемелер	6
3 Анықтамалар	7
4 Ұйым ортасы	8
4.1 Ұйымды және оның ортасын түсіну	8
4.2 Мүдделі тараптардың қажеттілігі мен болжамдарын түсіну	8
4.3 Сапа менеджменті жүйесін қолдану саласын анықтау	9
4.4 Сапа менеджменті жүйелері және оның процестері	10
5. Көшбасшылық	10
5.1 Көшбасшылық және бұлжымастық	10
5.2 Саясат	11
5.3 Қызметтер, жауапкершілік және Университеттің уәкілеттіктері	12
6. Жоспарлау	13
6.1 Қауіп-қатерлер мен мүмкіндіктерге қатысты әрекеттер	13
6.2 Сапа саласындағы мақсаттар және оларға қол жеткізуді жоспарлау	14
6.3 Өзгерістерді жоспарлау	15
7. Қамтамасыз ету құралдары	15
7.1 Ресурстар	15
7.2 Біліктілік	21
7.3 Хабардарлық	21
7.4 Ақпарат алмасу	21
7.5 Құжатталған ақпарат	22
8. Өнім мен қызмет көрсетулердің өмірлік кезең сатыларындағы қызмет	24
8.1 Өнімдер мен қызмет көрсетулердің өмірлік кезең сатыларындағы қызметті жоспарлау және басқару	24
8.2 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптар	24
8.3 Өнімдер мен қызметтерді жобалау және әзірлеу	26
8.4 Сыртқы жеткізушілердің процестерді, өнімдерді және қызметтерді басқаруы	28
8.5 Өнімдер мен қызметтерді өндіру	28
8.6 Өнімдер мен қызметтер көрсетулерді шығару	28
8.7 Процестердің сәйкессіздік нәтижелерін басқару	29
9. Қызмет нәтижелерін бағалау	32
9.1 Мониторинг, өлшеу, талдау және бағалау	32
9.2 Ішкі аудит	33
9.3 Басшылық тарапынан талдау жасау	34
10. Жақсарту	35
10.1 Жалпы ережелер	35
10.2 Сәйкессіздік және түзету әрекеттері	35
10.3 Тұрақты жақсарту	35
А ҚОСЫМШАСЫ (Үдерістерді қамтамасыз етуі)	37
Б ҚОСЫМШАСЫ (СМЖ үдерістердің иерархиясы)	38
В ҚОСЫМШАСЫ (Жоғары білімінің бизнес-үдерісі)	39
Г ҚОСЫМШАСЫ (Өзерістерді енгізу парағы)	40
Д ҚОСЫМШАСЫ (Келісу парағы)	41
Е ҚОСЫМШАСЫ (Танысу парағы)	42
И ҚОСЫМШАСЫ (Университет құрылымы)	43

АЛҒЫ СӨЗ

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті (ары қарай – университет) осы қолданыстағы Сапа жетекшілігі (ары қарай - СЖ), ISO 9001-2015 Халықаралық стандарттарының талабына сай түзілген университеттің сапа менеджменті жүйесінің жинақталған құжаты болып табылады.

Университеттің СЖ оның басшылары мен атқарушылары, сонымен қатар, Қазақстан Республикасы (әрі қарай – ҚР) Ғылым және Жоғары білім министрлігі, сондай-ақ басқа да мүдделі тараптар үшін анықтама болып табылады.

СЖ университеттің тұсау кесер мақсаттары үшін де пайдаланылуы мүмкін. Университеттің СЖ актуальдігін кезеңді түрде тексеру Стратегиялық даму, рейтинг және сапа орталығы (СРСО) тарапынан, жылына бір рет қана жасалынады.

СЖ университеттің ақпараттық-анықтамалық корпоративті электрондық тордың СРСО орталығында орналасқан, оған барлық құрылымдық бөлімдердің кіру мүмкіндігі бар.

Университеттің СЖ қағаз жүзіндегі есепке алынған екі данасы бар:

- Ректоратта (жауапты – Басшылық өкілі) – СЖ-ХҚТУ-01-2025 (бақылау данасы).
- Стратегиялық даму, рейтинг және сапа орталығында (жауапты – Стратегиялық даму, рейтинг және сапа орталығының басшысы) – СЖ-ХҚТУ-01-2025 (жұмыс данасы).

Университеттің СЖ актуальдігін кезеңді тексерудің нәтижесі құжаттың соңғы беттерінде орналасқан өзгерістер бетіне тіркеледі.

СЖ Университет Ректорының рұқсатынсыз толық немесе бөлшектей пайдалануға, көбейтуге, өзге ұйымдарға таратуға тыйым салынады.

КІРІСПЕ

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті, заңды тұлға статусына ие, жоғарғы базалық және кәсіптік (маман, бакалавр), жоғарғы ғылыми-педагогикалық (магистратура), резидентура (медицина), PhD докторантура, қосымша кәсіптік білім беру мен жоғарғы оқу орнына дейінгі дайындық, кәсіптік білім беру бағдарламаларын жүзеге асыратын жоғарғы оқу орны болып табылады.

Университет білім беру ісін жүзеге асыру үшін қажетті нормативті-құқықтық құжаттарға ие:

- ҚР Білім және ғылым министрлігінің білім беру ісін жүзеге асыру құқығын беретін 03.02.2012 күнгі АБ № 0137408 мемлекеттік лицензиясы;
- Институционалдық аккредиттеу туралы куәлік, Аккредиттеу және рейтингтің тәуелсіз агенттігі (Астана) 28.04.2023ж. № АА0241;
- Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің Жарғысы;
- Білім беру бағдарламалары және т.б.

Университеттің тарихы Қазақстан Республикасының Президенті 06.06.1991 жылы қол қойған Университеттің ашылуы туралы Жарғысына қол қойғаннан бері бастау алады. Университет қазіргі таңда оңтүстік өңірдегі заманауи материалды және оқу-әдістемелік базасына, қалыптасқан және әлде де даму үстіндегі ғылыми-педагогикалық мектептеріне, жоғарғы кәсіптік кадрларына ие, педагогика, құқық, экономика, медицина және өнер салаларында білім беру қызметтерінің кешенін беруде Қазақстан Республикасының білім беру кеңістігінде лидер бола алатын ең ірі маманданған жоғарғы оқу орны болып табылады.

Түркістан қаласында орналасқан Университет құрамына Шымкент к а м п у с ы , Кентау кампусы және Еуразия ғылыми-зерттеу институты (Алматы) кіреді.

1 ҚОЛДАНУ САЛАСЫ

1.1 Жалпы ережелер

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің осы сапа жөніндегі жетекшілігі (ары қарай - СЖ) ISO 9001:2015 және ҚР СТ ИСО 9001-2016 стандарттарында келтірілген сапа менеджменті жүйесінің талаптарына сәйкес жасалынған.

Жетекшілік СМЖ сипаттамасын, университет қызметінің объективті және нақты нәтижеге жетуді қамтамасыз ететін басшылық жауапкершілігі мен құжаттар жиынтығын құрайды.

1.2 Қолдану

1.2.1 Университеттің СМЖ келесі білім беру қызметтерінде қолданылады:

- бакалавриат бағдарламасы бойынша;
- магистратура бағдарламасы бойынша;
- резидентура (медицина) бағдарламасы бойынша;
- PhD докторантура бағдарламасы бойынша;
- Дайындық орталығы (Foundation), (ЖОО дейінгі білім беру).

1.2.2 Осы СЖ СМЖ құжаттарының негізін салушы және Университеттің барлық құрылымдық бөлімдерінде қолданылуға міндетті болып табылады және осы СЖ Университеттің барлық қызметкерлеріне жеткізіледі.

2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы СЖ келесі құжаттарға сілтемелер қолданылады:

- ISO 9000:2015 «Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер мен терминология»;
- ISO 9001:2015 «Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар»;
- ҚР СТ ИСО 9001-2016 “ Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар”;
- ҚР СТ ИСО 9000-2017“ Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік”;
- Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі «Білім туралы» №319 Заңы;
- ҚР СТ ИСО 9000-2017“ Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік”; (04.07.2018 жылғы №171-VI өзгерістері мен толықтыруларымен);
- Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің 2018 жылғы 30 қазандағы №595 бұйрығымен бекітілген «Тиісті үлгідегі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидаларын бекіту туралы» бұйрығы;
- Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің 2022 жылғы 20 шілдедегі № 2 бұйрығы;
- Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2011 жылғы 20 сәуірдегі бекітілген «Оқытудың кредиттік технологиясы бойынша оқу процесін ұйымдастырудың қағидаларын бекіту туралы» №152 бұйрығы (Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрінің 12.10.2018 № 563 бұйрығымен өзгерістер мен толықтырулар енгізілген);
- Медицина кадрларын интернатурада даярлау қағидаларын және медицина кадрларын резидентурада даярлау қағидаларын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2018 жылғы 18 қыркүйектегі ҚР ДСМ-16 бұйрығы.

3 АНЫҚТАМАЛАР

Осы қолданыстағы Сапа жетекшілігінде ISO 9000-2015 Сапа менеджментінің жүйесі. Негізгі ережелер мен сөздік стандарттарында көрсетілген терминдер мен анықтамалар пайдаланылды.

Сонымен қатар:

Білім беру – рухани, моральдық, интеллектуалды, мәдени, физиологиялық дамуында жоғарғы деңгейге жетуді, қоғам мүшесінің кәсіби біліктіліктілігін жоғарылатуды мақсат еткен үздіксіз тәрбилеу мен оқыту процесі. (ҚР «Білім туралы» заңы).

Университет – мамандықтардың кең спектрі бойынша жоғарғы кәсіптік және ЖОО-кейінгі кәсіптік, жоғарғы кәсіптік білімді мамандардың біліктілігін арттыру және (немесе) қайта даярлау, өзінің жұмыс саласында басты ғылыми және әдістемелік орталығы болып табылатын, іргелі немесе қолданбалы ғылыми зерттеулермен айналысатын ғылыми және ғылыми-педагогикалық қызметкерлерді дайындау бағдарламаларын жүзеге асыратын көп салалы жоғарғы оқу орны.

Білім беру үдерісі – мәдени-әлеуметтік тәжірибені беру және игеру, сонымен қатар,оны байытуда қабілеттілікті қалыптастыру.

Білім беру үдерісінің нәтижесі – білім беру қызметі.

Білім беру қызметтері – білім берудегі сұраныстарды өтеу мақсатында білім мен тәлімді алу үшін мақсатты түрде жасалатын және ұсынылатын қажеттіліктер. Өзінің мақсаттары мен мазмұнына қарай білім беру қызметтері төмендегідей бөлімдерге бөлінеді: кәсіптік - еңбек нарығының қажеттіліктері мен соған байланысты жұмысшы күшін толтыруға бағытталған, әлеуметтік – ұйымдар мен әлеуметтік қауымдастықтардың дамуына бағытталған және мәдени-әлеуметтік – адам дамуымен пайда болған қажеттіліктерге бағытталған.

Университеттің өзге қызметтері процесінің нәтижесі төмендегідей:

- **ғылыми-техникалық өнім;**
- **ғылыми-техникалық өнім мен білім беру қызметтерінің базасындағы интеграцияланған өнім;**
- **оқу-әдістемелік өнімі.**

Білім сапасы екі аспекті тұрғысынан қарастырылады:

- білім беру үдерісінің нәтижесінің сапасы: білім алушылар мен түлектердің білім деңгейібілімнің мемлекеттік жалпы міндетті стандарттарының талаптарына сай болуы;
- осы сапаны қамтамасыз ету жүйесінің сипаттамасы:

- білімнің мазмұны,
- талапкерлердің дайындық деңгейі
- оқытушы кадрлардың біліктілік деңгейі,
- ақпараттық-әдістемелік қамтамасыз етілуі,
- дайындық сапасының материалдық-техникалық қамтамасыз етілуі,
- пайдаланылатын білім беру технологиялары,
- ғылыми жұмыстары

Университеттің қызметіне **мүдделі тараптар** төмендегідей анықталды:

1. **Тұтынушылар** – талапкерлер, білім алушылар, түлектер, ата-аналар (қамқоршылар), мекемелер (ұйымдар). білім алушылар (түлектер) тұтынушы немесе ішкі тұтынушылар ретінде алынды да, ал мекемелер (ұйымдар) – соңғы пайдаланушылар ретінде алынды.
2. **Басқару** – ҚР Ғылым және жоғары білім министрлігі.
3. **Қоғам («Қоршаған орта»)** - облыстық және қалалық әкімшіліктер, ҚР ЖОО ректорларының кеңесі, еңбекпен қамту бөлімі, бұқаралық ақпараттық құралдары.

4. **Жеткізушілер -** орта және орта арнайы кәсіптік оқу орындары.

5. **Персонал** – университет қызметкерлері.

ЖОО жоғарғы басшылығы – бұл Ректор, түрлі салалар бойынша вице-ректорлар, институт және колледж директорлары. Бұл топқа сондай-ақ, департамент директорлары, басқарма басшылары мен факультет декандары да кіреді.

ЖОО орта буын басшылары – бұл кафедра меңгерушілері, бөлім басшылары және/немесе басшылары, орталықтардың, қызметтердің және т.б. басшылары.

4 ҰЙЫМ ОРТАСЫ

4.1 Ұйымды және оның ортасын түсіну.

Университеттің СМЖ барлық сатылардағы: алғашқы қабылдаудан бастап, МЖМБС-ның, жоғарғы кәсіптік білім берудің, ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігінің, тұтынушылармен өзге мүдделі тараптардың талаптары мен қажеттіліктеріне сай, сапалы білім беру қызметін қамтамасыз ететін барлық іс-шаралардың, әдістер мен құралдардың жиынтығы болып табылады.

Университетте СМЖ жасалынып, құжат түрінде рәсімделіп, жұмыс жағдайында қолданылуда, сонымен қатар, ол үнемі толықтырылып, ISO 9001-2015 талаптарына сай нәтижелігі арттырылып отырылуда. Университет СМЖ-сі білім беру қызметінің сапасыздығы мен кемшіліктерін кемітуге, жоюға және алдын-алуға бағытталған.

СМЖ басқару келесі деңгейлеріне негізделген:

- Университет тұтасымен;
- Шымкент кампусы, Кентау кампусы;
- Түркістан Ахмет Ясауи кәсіби колледжі;
- Факультеттер мен кафедраларға;
- Ғылыми зерттеу институттарына/орталығына
- Құрылымдық бөлімдерге (қызметтерге, департаменттерге, басқармаларға, бөлімдерге, орталықтарға);
- Жұмыс орындарына.

Білім беру қызметінің сапасына қатысты мәселелерде басшылық пен атқарушылардың міндеттері мен жауапкершілігін, бөлімшелер мен қызметтердің функциясы мен бұл үдерістің өз-ара қарым-қатынасын СМЖ-нің құжаттары анықтап, белгілейді. СМЖ-нің басты құжаты, университеттің мақсаты мен миссиясын, Стратегиялық мұратын анықтайтын «Сапа саласындағы саясат» болып табылады.

Университет СМЖ үшін қажетті үдерістер мен олардың ЖОО-да тұтас қолданылуын (осы қолданыстағы СЖ-ның А.Б қосымшасы), сондай-ақ, осы үдерістердің өзара байланысын анықтады (В қосымша).

4.2 Мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен болжамдарын түсіну

Университеттің басшылығы тұтынушылар мен өзге де мүдделі тараптардың талаптарын анықтау және қанағаттандыру үшін қажетті механизмдерді жасау мен қамтамасыз етуді өз жауапкершілігіне алды.

Университеттің негізгі тұтынушылары талапкерлер білім алушылар, университет түлектері болып табылады. Ал, пайдаланушылар – мекемелер (ұйымдар) болып табылады.

ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігі Ахмет Ясауи университеті қызметінің мүдделі тарабы болып табылады да, оған университетті кешенді тексеруде аттестациялау, лицензиялау және аккредитациялау үшін орындалуы қажетті өзінің талаптарын қойып отырады. Университеттің жоғарғы басшылығы академиялық мәселелер вице-ректоры осы талаптарды қадағалау мен орындалуына жауапты етіп тағайындайды.

Қазақстанның Түркістан облысы аймағының әкімшіліктері, Қазақстан ЖОО ректорларының Кеңесі, еңбекпен қамту қызметтері бірлестіктер мен мемлекеттік құрылымдардың өкілдері ретінде қоғам мүддесін жеткізетін Университет шығарған өнімдері әсер ететін мүдделі тараптары болып табылады. Университет Ректоры аталмыш бірлестіктердің талаптары туралы деректерден хабардар болып, Университеттің іске асыру деңгейін бағалайды.

ЖОО басшылығы тұтынушыларды, ҚР Ғылым және Жоғары білім Министрлігінің, сондай-ақ, өзге де мүдделі тараптардың талаптары мен үміттері білім берудің мазмұнына, технологиялары мен бақылау әдістеріне енгізіліп, іске асырылатына кепілдік береді.

4.3 Сапа менеджменті жүйесін қолдану саласын анықтау

Бұл Сапа бойынша жетекшілік (СЖ) СМЖ әзірлеуге, енгізуге жұмыс жағдайында ұстауға университеттің барлық құрылымдық бөлімдерге тартылады. Университетінің ұйымдық құрылымының түрі К қосымшасында көрсетілген.

Сапа бойынша жетекшілік :

- СРСО әзірлеген;
- басшылықтың сапа бойынша өкілімен келісілген;
- университет Ректорымен немесе сапа бойынша басшылық Өкілімен бекітілген;
- СРСО тіркелген;
- қағаз тасымалдағышта СРСО сақталады;
- СМЖ құжаттарының электронды нұсқасы университет сайтының сапа менеджментінің құжаттары бөлімінде орналастырылады.

Үрдістердің нәтижелілік критерийлері «Университеттің үрдістік моделі» СМЖҚ көрсетілген.

Үрдістердің нәтижелілігін қамтамасыз ету әдістері Құрылымдық бөлім басшыларымен бөлімнің үйлестіруші құжаттарында анықталған.

Университетте үрдістер мен олардың мониторингін жүргізу үшін барлық қатысты ресурстармен (ақпарттық қамтамасыз етуді қоса) қамтамасыз етілген.

Бар үрдістердің мониторингі мен өлшемі былайша орындалады:

- аудит бойынша топпен ішкі сапа аудитін жүргізу (жұмыс «Ішкі аудит» құжатталған процедурасы талаптарына сай орындалады);
- СМЖ сертификаттау органы мен сыртқы инспекциялық аудит жүргізу.

Университеттің бар үрдістеріне талдау жүргізеді:

- басшысы өз қызметтік міндеттерін орындау барысында;
- басшылықтың сапа бойынша өкілі өз қызметтік міндеттерін орындау барысында;
- университеттің жоғарғы басшылығы «Басшылық тарапынан талдау» құжаттандырылған процедура (әрі қарай –ҚП) негізінде;
- Құрылымдық бөлім басшылары өздерінің қызметтік нұсқауына (әрі қарай – ҚН) сәйкес.

СМЖ талдауларының қорытындысы құжат түрінде төмендегідей рәсімделеді:

- ішкі сапа аудитінің қорытынды талдауы;
- басқару кеңесінің хаттамасы (СМЖ бойынша ректорат мәжілісінің нәтижесін хатшы рәсімдейді).
- Құрылымдық бөлімдер мәжілістерінде (бөлім хаттамалары).

Бар үрдістердің мониторинг, өлшеу және талдау нәтижесі бойынша келесі шаралар орындалады:

- жоспарланған нәтижелерге жету;
- нәтижелерді үнемі жақсарту.

4.3 Сапа менеджменті жүйелері және оның процестері

Университет үдерістерді деңгейлер бойынша жүйелеуді пайдалану нәтижесінде үдерістер иерархиясының төрт деңгейі анықталды (А қосымша). ЖОО СМЖ бірінші деңгейіндегі макроүдерістің әр қайсысы екінші деңгейдегі макроүдерістер тізбегімен бөлшектелген (декомпозирленген). Ал, екінші деңгейдегі макроүдеріс, өз кезегінде үшінші деңгейдегі макроүдеріс тізбегіне, ал үшінші деңгейдегі макроүдерістердің әр қайсысы төртінші деңгейдегі макроүдерістерге немесе жекелеген үдеріске бөлінген. Осы ағаш түріндегі құрылымның түбірі СМЖ-нің жинақталған процесінің диаграммасы болып табылады. Үдеріс ISO 9001-2015 стандартының құрылымына сай бөлшектенген (декомпозирленген). Ол туралы стандарттың келесі жеті тарауында көрсетілген: «Ұйым ортасы», «Көшбасшылық», «Жоспарлау», «Қамтамасыз ету құралдары», және «Өнім мен қызмет көрсетулердің өмірлік кезең сатыларындағы қызмет», «Қызмет нәтижелерін бағалау», «Жақсарту».

Үдерістер туралы толық дерек осы қолданыстағы СЖ тарауларында берілген. Университет СМЖ-н қолдану саласы осы қолданыстағы барлық құрылымдық бөлімдерді қамтиды. Университет СМЖ-нің үдерісі нәтижелі көрсеткіштерге қол жеткізуді қамтамасыз ету үшін осы қолданыстағы СЖ 7.1.,5.1 баптарында көрсетілген критерийлер мен әдістер анықталды.

Осы қолданыстағы СЖ 7 және 9 тарауларында көрсетілгеніндей аталмыш үдерістердің қолданылуы мен олардың мониторингі үшін Университет барлық ресурстар мен деректермен қамтамасыз етеді.

Университеттің СМЖ үнемі ішкі тексеруден және қызметінің тиімділігін бағалаудан, тиімділігін арттыру мақсатында жөндеуден өтіп тұруы шарт (Осы қолданыстағы СЖ 9.2 бабы). Университет СМЖ үдерісін талдау және өлшеу мониторингінің процедурасы жасақталып, енгізілді (осы СЖ 9.1.3 көрсетілген). Сондай-ақ, жоспарланған нәтижеге қол жеткізу үшін және осы үдерістердің жақсаруы үшін үнемі шаралар жасалып отырылады (СЖ10.3). Үнемі жақсарту білім беру қызметінің сапасын кезеңді түрде бақылау және СМЖ қызметін кезеңді түрде талдау және бақылау мен мүдделі тараптармен кері байланыс жасау негізінде атқарылады.

5 КӨШБАСШЫЛЫҚ

5.1 Көшбасшылық және бұлжымастық

5.1.1 Жалпы ережелер

Университеттің жоғарғы басшылығы СМЖ-н жасау мен оны ендіру, нәтижесін ұдайы жақсарту жауапкершілігін өз мойнына алады. Бұның дәлелі ретінде жоғарғы басшылық тарапынан жасалған Сапа саласындағы саясат (5.2.1 т.), сондай-ақ, Сенат, Сапа бойынша Стратегиялық даму және сапа комитетінің отырыстарының күн тәртібіне СМЖ-н талдау мәселелерін қоюын атауға болады. Сапа саласындағы Саясат пен мақсаттардың артықшылықтарын анықтау үшін жоғарғы басшылық стратегиялық және шұғыл жоспарлау процедураларын жүзеге асырады. (осы СЖ 6.1.2 тарауы).

Университеттің жоғарғы басшылығы СМЖ-н, оның пайдалығы мен әсерлі қызметін атқару үшін кезеңді түрде талдау жасап отырады (осы СЖ 9.3 т.). Осы мақсатқа орай Стратегиялық даму және сапа комитеті, СРСО құрылды және сапа бойынша басшылық өкілі тағайындалды (5.1.1 т.). Сапа бойынша басшылық өкілінің міндеттеріне 5.1.1) тарауларында көрсетілген талаптарды орындау кіреді. Университетте өлшеу, талдау және жақсарту үдерісінің жасалуы мен қамтамасыз етілуі үшін СРСО үнемі ішкі аудит жүргізеді (осы СЖ 9.1, 9.1.3 тт.). СРСО тарапынан деректерді жинау және талдау жүргізіліп (осы басшылықтың 9.1, 9.1.3 тт.), оның нәтижелері негізінде Университет қызметін жетілдіру үшін қажетті шешімдерді қабылдайтын жоғарғы басшылыққа жіберіледі.

Жоғарғы басшылық СМЖ қызметіне қажетті ресурстармен қамтамасыз етеді. Бұл сапа менеджменті саласы бойынша басшылық пен қызметкерлерді оқыту (осы СЖ 7.2 т.) олар үшін қажетті бөлмелерді бөлу, қаржы және материалды-техникалық ресурстар т.б.

Университет Ректоры бұйрықпен Сапа басшылығының өкілін тағайындады.

Университеттің Сапа басшылығының өкіліне төмендегідей міндеттер жүктеледі:

- ISO 9001-2015 талаптарын орындауда, сапа саласындағы Саясатты, сапа саласындағы стратегиялар мен мақсаттарды жүзеге асыру шараларын Ұйымдастыруда жоғарғы басшылықпен байланыс жасау;
- ISO стандарттарының 9001-2015 сериясының талаптарына сай Университет СМЖ-н жопарлауын қамтамасыз ету, жасау, енгізу мен жұмыс қалпында сақтау;
- Тұтынушылардың, ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігінің және тағы да басқа мүдделі тараптардың талаптарын университет қызметкерлері арасында тарату;
- Стратегиялық даму және сапа комитеті жұмыстарын үйлестіру және басқару.
- Университет бөлімшелерінде СМЖ-нің мақсаттарының орындалуына жұмыс істейтін сапа бойынша жауаптылардың кандидатурасын бекіту және олардың қызметін үйлестіру;
- Ішкі аудитті өткізуді бақылау (аудиттерді өткізу жоспары мен бағдарламасын және нәтижесін бекіту);
- СМЖ мониторингісі бойынша жұмысты үйлестіру, СМЖ үдерістерінің нәтижелігін бақылау, университеттің жоғарғы басшылығы үшін берілген талдаулардың деректері бойынша жұмыс жүргізу;
- Университеттің Университеттік-тәуелсіз қызметі СРСО – ның жұмысын үйлестіру;
- Мониторинг пен өнімді өлшеу жұмыстарын бақылау және үйлестіру: жақсарту үшін берілген талдаулардағы университет деңгейінде сәйкессіздікті жою және талдау;
- Өзгерістердің енгізілуіне қарай СМЖ жұмыс қабілеттігін сақтау әрі бақылау;
- СМЖ қызметі туралы есептерді үйлестіру және ол деректерді университеттің жоғарғы басшылығына жеткізу;

СМЖ қызметін жақсартуына бағытталған жобаларды дайындауда басшылық жасайды, университеттің жоғарғы басшылығымен қатынаста түзету мен ескерту жұмыстарын іске асырады.

5.1.2 Тұтынушыға бағдарлану

Университеттің негізгі тұтынушылары талапкерлер, білім алушылар, университет түлектері болып табылады. Ал пайдаланушылар – мекемелер (ұйымдар) болып табылады.

Университеттің жоғарғы басшылығы өзінің қызметкерлеріне тұтынушылардың, ҚР Ғылым және Жоғары білім Министрлігінің, сондай-ақ, заңдық және міндетті талаптарды орындаудың маңыздылығын жеткізуге жауапты. Бұл кез келген деңгейдегі мәжілістердің күн тәртібіне енгізу арқылы жүзеге асырылады.

ЖОО-да тұтынушылармен байланыс жасалынып, ендірілді. Бұған білім алушыларға қызмет көрсету орталығы жауапты болып табылады.

5.2 Саясат

5.2.1 Сапа саласындағы саясатты әзірлеу

Сапа саласындағы саясатты қалыптастыратын, бекітетін, ұйымдастыратын университет Ректоры.

Сапа саласындағы саясатты жасауда университет басшылығы тарапынан төмендегідей мәселелер назарда ұсталады:

- университеттің ұзақ мерзімді мақсаттары;
- университеттің табысты қызметі үшін қажетті келешек жақсартулардың сипаты;

• тұтынушылар мен басқа да мүдделі тараптардың университет қызметіне қанағаттану деңгейінен;

• мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттері;

• Сапа саласындағы саясатты жүзеге асыру үшін қажетті ресурстар.

Сапа саласындағы саясат бекітілмес бұрын университет Сенаты мен Стратегиялық даму және сапа комитетінде талқыланады.

5.2.2 Сапа саласындағы саясатты жеткізу

Сапа саласындағы саясаттың анықтаған мақсаттарына жету үшін, университеттің жоғарғы басшылығы:

• білім беру қызметі сапасының жалпы басшылығын қамтамасыз етеді;

• сапа басқармасының қызметін жүзеге асыру мен соған байланысты мәселелердің шешілуі үшін бөлімшелер мен олардың басшыларының жауапкершілігін, міндеттері мен өз-ара қатынасын нақты анықтайды;

• Сапа саласындағы саясатты кез келген персоналға түсінетіндей етіп жеткізеді;

• Саясаттың талаптары бүкіл қызметкерлер тарапынан орындалуын қамтамасыз етеді;

• Сапа саласындағы саясаттың мүддесіне қайшы әрекет еткен қызметкерлерге қажетті шараларды қолданады.

Сапа саласындағы саясат барлық деңгейдегі құрылымдық бөлімдерде талқыланып, сапа саласындағы мақсаттарды айқындауы туралы Университет Ректоры бұйрық шығарады. Жұмысқа жаңадан қабылданған қызметкерлер Сапа саласындағы саясатпен жұмысқа қабылданар алдында Кадр бөлімінде танысады. Қызметкерлердің Сапа саласындағы саясаттан хабардар болуына жауапкершілік Кадр бөлімінің басшысына жүктелді.

Сапа саласындағы саясат университеттің барлық құрылымдық бөлімдері мен ақпараттық стендтерде орналасқан. Сапа саласындағы саясат жыл сайын Ректор тарапынан қайта қаралып, ол туралы СРСО-да жазба жүргізіледі. Саясатқа өзгеріс енгізілген жағдайда оны актуальдендіруге жауапкершілік СРСО басшылығына жүктеледі.

Сапа саласындағы саясат бақыланатын құжаттамаға кіреді және оған міндетті құжаттамалық процедура талаптары жүреді.

5.3 Қызметтер, жауапкершілік және Университеттің уәкілеттіктері

Сапа басшылығының тиімділігі үшін университет басқармасының барлық деңгейлерінің жауапкершілігі мен ақпарат алмасуларымен қамтамасыз етілген.

Университет Ректоры университеттің барлық деңгейіндегі сапа саласындағы саясатты түсіну мен жасалуын қамтамасыз етеді, жалпы сапа басшылығына, жоспарлауына, сапа мәселелерінің шешілуіндегі приоритеттерді жасап, СМЖ-нің тиімді жұмыс істеуі және университеттің стратегиялық мақсаттарын жүзеге асыру үшін қажетті ресурстармен қамтамасыз етуге жауапты.

Құрылымдық бөлім мен кеңес басшылары Сапа саласындағы саясатқа, осы сапа басшылығының, Университет Жарғысына және т.б. университеттің Ұйымдастыру-құқықтық және нормативтік құжаттарына сай өзінің қызметін атқарады. Құрылымдық бөлімдер мен кеңестердің басшылары өзінің қызметтік бағыттарының аясында сапа саласындағы мақсаттардың орындалуына, тиімді жоспарлауға, басқаруда, сапаны жақсартып, қамтамасыз етуде жауапты.

Университеттің әр қызметкері өзінің қызметтік саласы аясында СМЖ талаптарын орындауға және Саясатты жүзеге асыруға міндетті.

Жұмысы сапаға әсер ететін, тексеруші, атқарушы, басқарушы қызметкердің міндеттері, құқықтары мен жауапкершілігі мен өз-ара қатынасы СМЖ құжаттарында, Университет Жарғысында, бұйрықтарда, құрылымдық бөлімдердің Ережелерінде, қызметкерлердің қызметтік нұсқауларында анықталып, белгіленген. Басшылар мен қызметкерлер тиісті құжаттарымен қоса, танысқан күні белгіленген танысу қағазына қол қояды.

Университет СМЖ-нің құжатталған процедурларында процедурада сөз болатын процестің әр сатысының матрицасы көрсетілген.

6 Жоспарлау

6.1 Қауіп-қатерлер мен мүмкіндіктерге қатысты әрекеттер

6.1.1 Университет ықтимал тәуекелдер мен қауіп-қатерлерді анықтап, олардың пайда болуын алдын алу және жою мақсатында тәуекелдерді басқару жүйесі енгізілуде.

Сапа менеджменті жүйесіне келетін болсақ, университеттің барлық құрылымдық бөлімшелері жағымсыз оқиғалардың алдын алу үшін тәуекелдерді басқару жүйесінің талаптарын жүзеге асырады.

Университетте жүзеге асырылатын тәуекелдер мен қауіп қатерлерге қатысты әрекеттерді басқару, үйлестіру және бақылау, сондай-ақ, олардың тиімділігін бағалау жауапкершілігі СББӨ-не жүктелді.

Тәуекелдер мен қауіп қатерлер әрекеттерін жоспарлау, оның жүзеге асырылуы мен жасалған әрекеттердің нәтижесін жазбаға түсіру жүзеге асырылып жатқан бөлімнің басшысына жүктеледі.

Университетте төмендегілерге талап қоятын құжат түрінде рәсімделген құжаттар жүзеге асырылған:

- Ықтимал тәуекелдер тізілімдері және оларды азайту жолдары;
- Тәуекелдер мен қауіп қатерлерді алдын алу және азайту жоспары;

6.1.2.Университет жоғарғы басшылығы Сапа саласындағы саясатта университеттің стратегиялық міндеттерді іске асырғанда орындалатын басты мақсатын анықтады.

Стратегиялық міндеттер мен тұтынушылардың, ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігінің нақты әрі болжамдағы талаптарына талдау нәтижелерінің, сондай-ақ, ЖОО-ның үздік жетістіктерінің негізінде жоғарғы басшылық тарапынан Университет СМЖ үдерісі үшін деректерді өлшеу, мониторинг және талдау Ережесіне анықталып, ұсынылды:

- сапа саласындағы өлшенетін мақсаттар, өнімге қатысты талаптарды орындау үшін қажеттілерімен қоса;
- олардың әрекет ету деңгейлері: әр түрлі деңгейдегі құрылымдық бөлімшелер (департаменттер, басқармалар, бөлімдер, қызметтер, деканаттар, кафедралар, орталықтар, зертханалар мен т.б.), сондай-ақ, персонал.

Сапа саласындағы СМЖ үдерісінің, құрылымдық бөлімшелер мен персоналдың мақсаты Сапа саласындағы Саясаттың (5.2.1 т.) және Университеттің Стратегиялық Даму бағдарламасының (6.2.1 т.) актуализациялануына қарай қайта қаралады.

Сапа саласындағы мақсаттың актуализациялануы мен құрылымдық бөлімдерге жеткізу жауапкершілігі СРСО басшысына жүктеледі. Сапа саласындағы мақсаттардың персоналмен таныстырылуына жауапкершілік құрылымдық бөлім басшыларына жүктеледі.

6.2 Сапа саласындағы мақсаттар және оларға қол жеткізуді жоспарлау

6.2.1. Университеттің жоғарғы басшылығы 5.1 тарауында көрсетілген талаптарды орындау үшін СМЖ құрылуы мен дамуын төмендегідей жолдар арқылы қамтамасыз етеді:

- СМЖ құру, енгізу және дамыту әрекеттерінің жоспарын жасау;
- Жұмыс күйінде ұстау үшін СМЖ құжаттамасын актуализациялау;
- Көрсетіліп отырылған білім беру қызметінің сапасын жүйелі әрі жиі бақылау, СМЖ-нің жұмыс істеуін кезеңді түрде бақылау және мүдделі тараптармен орнатылған кері байланыс негізінде СМЖ нәтижесін үнемі жақсарту;

Университет Ректоры сондай-ақ СМЖ-не өзгерістер мен толықтырулар енгізуіне қарай оның жұмыс істеу қабілетінің сақталуына жауапты. СМЖ жұмыс істей алу қабілетіне жауапкершілік университеттің сапа бойынша басшы өкіліне жүктелді.

СМЖ-не енгізілген өзгерістердің әсерінің талдауының нәтижесі СРСО тарапынан құжатталады. Бұл жазбаларға жауапкершілік СРСО-ның басшысы мен қызметкеріне жүктеледі.

Жоғарғы басшылық стратегиялық және оперативті, сондай-ақ ұзақ мерзімді және қысқа мерзміді жобалау әдістерін пайдалана отырып, сапа саласындағы мақсаттарға жету үшін университеттің қызметін жоспарлауды қамтамасыз етеді.

Стратегиялық жоспарлау мынадай деңгейлерде жүзеге асады:

- Университет;
- факультет;
- құрылымдық бөлімше (кафедра, бөлім, орталық, қызмет);
- ҒЗИ;
- департамент;
- басқарма.

6.2.2 Университет деңгейіндегі стратегиялық жоспарлау үшін университеттің макро және микроортасына талдау жасалады, басты қауіптер мен мүмкіндіктер анықталады, сондай-ақ, әр түрлі қызмет түрлеріне талдау жасалынып, оның күшті әлсіз жақтары анықталады (қауіп пен мүмкіндіктер талдауы).

Университеттің макро және микроортасының талдауы келесі факторлар бойынша жасалынады:

- саяси-құқықтық;
- экономикалық;
- әлеуметтік-мәдени;
- технологиялық және нарықтық қауіптер мен кедергілер анықталады.

Университет стратегиясында төмендегідей мәселелер көрініс тапты:

- Миссия;
- университет мүддесі;
- университет қызметінің негізгі бағыттары;
- негізгі қызмет бағыттарының кемелдендіруін қамтамасыз ететін іс-шаралар;
- университеттің басты қызметін іске асыру үшін ерекше қызықты региондар;
- мүдделі тараптардың талаптарын орындауға бағытталған стратегиялардың іске асыру бағыттары мен университеттің қалыпты дамуы;

ЖОО стратегиялық жоспарлауына университет Ректоры жауапты.

Қысқа мерзімді жоспарлаудың нәтижелері университеттің стратегиялық даму бағдарламасы негізінде жасалған университеттің құрылымдық бөлімшелерінің жылдық жоспарлары, факультеттің кеңестерінде (бөлім, қызмет, орталық, лаборатория мәжілістерінде) талқыланып, университеттің жоғарғы басшылық тарапынан бекітілген факультеттің даму жоспарлары болып табылады.

Қысқа мерзімді жоспарлаудың жауапкершілігі құрылымдық бөлімдердің басшыларына жүктелді.

6.3 Өзгерістерді жоспарлау

Жұмыстардың жаңа түрлерін жоспарлау немесе нақты бір жоба (келісімшарт) үшін жасалған құжаттарды сапа жоспарларына жатқызуға болады:

- жаңа мамандықтарды ашу жоспарлары;
- ғылыми-зерттеу жобаларының бизнес-жоспарлары;
- модульдік-рейтингілік жүйені енгізу жоспарлары;
- адаптивті тестілеуге өту жоспары;
- мамандарды мақсатты дайындау келісімшарттары (мекеменің ерекше талаптарын ескере отырып).

Сапа жоспарының құрамына:

- өлшеуге болатын пішіндегі сапа саласындағы мақсаттар;
- жауапкершілік пен міндеттерді бөлу;
- қажетті ресурстар (персонал, жабдықтар, және т.б.)
- жасау мерзімдері;
- қолданылатын өлшеу құралдары (мысалы, тесттер, емтихандар т.б.);
- бақылау нүктелері, жасаудың белгілі стадияларындағы тексеру мен сынау тапсырмалары;
- пайдаланылатын әдістемелердің тізімі, бақылау әдістерімен қоса;
- қажеттілігіне қарай жоспарды түзету әдістері;
- сапа саласында алға қойылған мақсаттардың орындалуын тексеру әдістері.

Қызметтің жаңа түрлеріне жоспарды дайындау мен енгізу университет Ректорының жоспардың мақсаты, жауаптысы, мерзімі, ресурстары, іс шаралардың жоспарын, ережесін, нұсқауын, әдістемелік көрсеткіштерін т.б. құжаттары көрсетілген бұйрығы негізінде жасалынады.

7 Қамтамасыз ету құралдары

7. 1 Ресурстар

7.1.1. Жалпы ережелер

СМЖ жұмыс жағдайын және оның нәтижесін үнемі жақсартып отыру мақсатында университет басшылығы қажетті ресурстарды анықтап, қамтамасыз етеді.

7.1.2 Адамзат ресурстары

Университеттің кадрлық саясаты білім беру қызметінің процесінде соған сәйкес білімі, дайындығы, шеберлігі мен тәжірибесі бар персоналмен қамтамасыз етуге бағытталған.

Персоналды басқару ісі төмендегідей үдерісті қамтиды:

- кадрларды басқару;
- магистратура және докторантура арқылы кадрларды дайындау және біліктілігін арттыру;
- оқытушылардың біліктілігін арттыру.

7.1.3 Инфрақұрылым

Университет СМЖ-нде ЖОО-ның инфрақұрылымы төмендегідей анықталды:

- жұмыс орындары;

- техникалық құралдар мен бағдарламалық қамтылуы;
- материалды-техникалық қамтамасыз ету.

Жұмыс орнын бөлу үдерісінің басқарылуы

Университеттің жұмыс орны білім беру қызметін көрсету үдерісінде аудиториялық қор болып табылады. Аудиториялық қор лекция залдарынан, аудиториялардан, лабораториялардан, оқу залдарынан, деканаттардан, кафедралардан, бөлімдерден, спорт залдарынан т.б. құралады. Университеттің аудиториялық қорды басқару процедурасына жауапты академиялық департамент директоры.

Техникалық құралдар мен бағдарламалық қамту басқармасының үдерісі.

Университет бөлімшелері мен компьютер кластары қазіргі үздік офистік техникамен қамтамасыз етілген: Интернет жүйесіне шыға алатын компьютерлер, көшіру аппараттары, принтерлер, сканерлер т.б. офистік техниканы сатып алу мәселелерімен Ақпараттық технология департаментінің директоры мен мемлекеттік сатып алу бөлімі айналысады. Офистік техниканы орнату, сервистік қызметі мен жөндеуін Ақпараттық технология департаментінің қызметкерлері жасайды.

Университет қызметкерлері университеттің әкімшілік локалды торында электронды адрестеріне ие. Унивесритеттің өзінің жеке сайты бар https://ayu.edu.kz/kz/ , локалды тордың техникалық және бағдарламалық қамтамасыз етілуін Ақпараттық технология департаментінің қызметкерлері жүзеге асырады.

Университеттің әр бөлімінде телефон жүйесін орнатылған. Әкімшілік бөлімдердің қалааралық телефон жүйелеріне шығуы бар, ал қалғандары болса, ішкі телефон байланыстарын қолданады. Ішкі телефон байланыстарына әр корпуста орналастырылған коммутаторлар қызмет етеді. Телефон нөмірлерінің тізімі университеттің телефон анықтамасында көрсетілген. Қалааралық телефон байланысы лимит бұйрықпен орнатылады. Телефон байланыстарын басқару процедурасына бас байланысшы жауапты.

Материалды-техникалық қамту басқарамасының үдерісі

Материалды-техникалық қамту үдерісі шаруашылық департамент тарапынан жүзеге асырылады, оның құрамына төмендегілер кіреді:

- оқу, шаруашылық-эксплуатациялық қажеттеліктерге, сондай-ақ, күрделі және ағымдағы жөндеу жұмыстарына (Ректор бекіткен сметалық құжаттамаларға сәйкес) жұмсалған материалды ресурстарды бақылау және тіркеу;
- материалды құралдарды тіркеу (өлшеу құралдарының тізімі (тексеру қондырғылары), өлшеу құралдарын тіркеу карточкасы, қондырғылар тізімі, ғимараттарды жөндеу және техникалық қызметінің жоспар-графигі, қондырғылар мен коммуникациялық жүйелер, өлшеу құралдарының тексеру графигі, өлшеу құралдарының техникалық қызметінің жоспар-графигі);
- пайдалану жөніндегі есеп;
- қарызын өшіруге түскен құралдар және оның пайдаланылуы туралы есеп.
- **Ақпараттық ресурстарды басқару** Ақпараттық-ресурстық орталық пен Ақпараттық-ресурстық орталықтың мультимедиялық бөлімі арқылы жүзеге асырылады.
- Университетте ақпараттық ресурстарын басқару процедурасы қызметтік нұсқауларда көрсетілген (Қожа Ахмет Ясауи атындағы ХҚТУ СМЖ-нің құжаттамасының тізімі).
- Университеттің **Баспа қызметі** оқу-методикалық, ғылыми әдебиеттердің, түрлі бланкілер мен формаларды көбейтіп, баспа материалдарын көшіріп, мемлекеттік және халықаралық ғылыми форумдарының материалдарын және «Ясауи университеті» газеті мен «Хабаршы», «Түркология» журналдарын жариялайды. Баспа қызметінің жауапкершілігі «Тұран» баспаханасының басшысына жүктелген.

- **Автокөлік құралдары**

Университет қарауында студенттер мен оқытушыларды тасымалдау үшін пайдаланылатын автокөлік паркі жұмыс істейді. Автокөлік құралдарының техникалық қызметі мен жөндеу жұмыстары осы үшін арнайы бөлінген автошеберханаларда автокөлік бөлімінің қызметкерлері жасайды. Автокөлік құралдарын басқару «Жылжитын мүлік» регламентінде көрсетілген. Бөлім мен қызметкерлерінің қызметі ҚЕ мен ҚН-да белгіленген.

- **Білім алушылар мен қызметкерлерге жатақхана бөлу**

Жатақхана баспанаға мұқтаж студенттерге, дайындық бөлімінің тыңдаушыларына, магистранттарға, қызметкерлерге беріледі. Студенттің (қызметкердің) жатақхананы бөлуді сұраған өтінішіне университеттің вице-ректоры, Жатақханалар бөлімінің басшысы және жатақхана коменданты қол қояды. Жатақханаға университет бухгалтериясына жатақхана ақысы төленгеннен кейін ғана орналастырылады. Қаржы құжаттары (түбіртектер) (квитанциялар) бухгалтерия мен жатақхана комендантында сақталынады. Тұрақ ақысын төлеуін бақылауды тікелей жатақхана коменданты атқарады. білім алушыларға жатақхана бөлу УЕ-ХҚТУ-074-2025 Студенттердің жатақханаларда тұру ережесінде көрсетілген.

- **Спорттық-сауықтыру қызметі**

Спорттық-сауықтыру орталығы университет қызметкерлері мен студенттері үшін спорттық іс-шараларды ұйымдастырып, өткізеді. Спорттық-сауықтыру орталығының жұмысына университет студенттері мен қызметкерлері қатысатын спорт секцияларының жұмысы кіреді. Спорттық-сауықтыру орталығы жаттықтырушы құрамы спортшы студенттерді қалалық, республикалық және халықаралық деңгейде өткізілетін жарыстарға дайындайды. Спорттық-сауықтыру орталығының жұмысы «Құрылымдық Ережемен» регламенттелген.

- **Мәдениет орталығы**

Мәдениет орталығында форумдар, фестивальдер, КТК жарыстары, мерекелік концерттер және басқа да мәдени-көпшілік іс-шаралар өткізіледі.

Мәдениет орталығы іс-шаралардың өткізуіне жауапты әкімшілік-мәдени буыны болып табылады. Мәдениет орталығы негізгі мақсаты студент жастардың оқу және тәрбие ісіне тікелей атсалысуы, университеттің қоғамдық өміріне студенттердің, студенттік ұйымдардың жіті араласуын қамтамасыз ету болып табылады. Мәдениет орталығы қызметі «Құрылымдық Ережеде» айқындалған.

- **Білім алушылар мен қызметкерлерді тамақпен қамтуды ұйымдастыру**

Білім алушылар, оқытушылар мен қызметкерлерді тамақпен қамту барлық оқу корпустарында орналасқан кафе, асхана, буфет жүйесі арқылы жүзеге асырылады. Аталмыш бөлімдердің жұмыс уақыты студенттердің сабақ уақыты мен қызметкерлердің жұмыс уақытымен сәйкестендірілген. Тамақ бөлімшелерінде оларға қойылатын талаптарға сәйкес барлық санитарлық және өртке қарсы нормалары сақталады.

7.1.4 Процестердің жұмыс істеуіне арналған орта

Университеттегі өндірістік орта университет қызметкерлері мен білім алушыларының жұмысының сапасы мен олардың денсаулығына әсер ететін адамдық және өндірістік факторларының комбинациясы арқылы анықталады.

• Үдерістің мақсаты: білім беру, ғылыми-зерттеу, шаруашылық жұмыстарының қауіпсіз өтуін, қауіпсіз еңбек шарттары мен жағымды жұмысшы ортаны қамтамасыз ету болып табылады.

Өндірістік ортаны басқару үдерісіне жауапты Жауапты хатшы және шаруашылық департамент директоры. Олар өз жұмыстарында университеттің өзге қызметтері мен Мемлекеттік Еңбек инспекциясымен байланыста болады.

7.1.5 Мониторинг пен өлшеуге арналған ресурстар

7.1.5.1 Жалпы ережелер

Университеттің СМЖ үдерістерінің мониторингі мен өлшеуі «төменнен жоғары» түрінде қалыптасатын, жүзеге асырылған өлшеулер көрсеткіштерінің жүйесі негізінде жасалынады: оқытушылар мен қызметкерлер жұмысының көрсеткіштерінен, ЖОО жалпы жұмысы мен үдерістерінің көрсеткіштеріне дейін. СМЖ үдерістерінің мониторингі және өлшеуі үшін ЖОО бөлімдері мен басқармаларының жұмыс нәтижелері де пайдаланылады. СМЖ үдерістерінің көрсеткіштері жүйесіне қанағаттандырылу бағасы (тұтынушылардың, байланыстағы құрылымдардың) кіреді. СМЖ барлық үдерістерінің нәтижелерінің жиынтығы ЖОО-ның іс-әрекеті үдерісі сапасының бағасын береді, ол ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігі мен ЖОО-ның жоспарлаған мақсаттарының критерийлерімен салыстырылады.

Жиналған ақпарат деректерді талдау үшін қолданылады (осы қолданыстағы СЖ 9.1..3 т.). Егер мақсат орындалмаған болса, тиімді болса, білім беру қызметтерінің сәйкестігін қамтамасыз ету үшін түзетуші әрекеттері мен түзету жасалуы мүмкін (осы қолданыстағы СЖ 10.2 т.). Үдерістердің мониторингі мен өлшеу үдерістері үшін жауапты - академиялық департамент директоры.

7.1.5.2 Өлшеудің қадағаланушылығы

• Университетте білім сапасын мониторингтеу және өлшеу үшін келесі құралдар қолданылады:

• Компьютерлік бағдарламалық құралдар, бағалау әдісі және т.б. қолданылады. Олардың болжанған қолданысты қамтамасыз ету қабілеттілігі оларды қолдану басталғанға дейін және қажет болған жағдайда қайта расталады. Мониторингтеу және өлшеу құралдарын басқару бойынша нақты ақпараттар тиісті СМЖҚ көрсетілген.

• Университетте жүргізілетін ғылыми-зерттеу жұмыстарында қолданылатын өлшеу құралдары Қазақстан Республикасының мемлекеттік өлшем бірлігін қамтамасыз ету жүйесінің нормативтік құжаттарында берілген Қазақстан Республикасының аумағында міндетті күшке ие метрологиялық ережелер мен нормаларға сәйкестігі мерзімді түрде куәліктендіріліп тұрады. Аса дәлдікті қажет етпейтін оқу үрдісінде қолданылатын өлшеу құралдарына «Оқу мақсаты үшін» («Для учебных целей») деген гриф жапсырылып, олар арнайы тексерілуге жіберілмейді.

7.1.6 Ұйымның білімі

Университет жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу мүмкіншілігін көрсететін білім беру қызметі үдерісінің валидациясы қарастырылған. Үдерістерді талдау және бекіту Сенаттың, Стратегиялық даму және сапа комитеті және факультеттер кеңесінің отырыстарында жүзеге асырылады.

ЖОО дейінгі дайындық үдерісі:

- талапкерлердің дайындық сапасын арттыру;
- олардың кәсіптік бағытын жақсарту;
- контингенттің құралуын қамтамасыз ету үшін іске асырылады.

ЖОО дейінгі дайындық МЖМБС аясында іске асырылады. ЖОО-дейінгі дайындық үдерісі дайындық курстарының жұмысын қамтиды.

ЖОО дейінгі дайындық үдерісіндегі үйлестіруші рөлін оқу-әдістемелік кеңесі атқарады.

ЖОО дейінгі дайындық үдерісі үшін жауапкершілік Дайындық орталығының директорына жүктелді және «Дайындық тіл үйрету орталығының құрылым және жұмыс істеу» регламентінде көрсетілген. ЖОО дейінгі дайындық үдерісі «Дайындық тіл үйрету орталығының оқу және емтихан» регламентінде айқындалған.

Оқу-ұйымдастырушылық іс-әрекеті үдерісінің мақсаты оқу үдерісін ұйымдастыру үшін қажетті оқу-әдістемелік құжаттамасын жоспарлау, дайындау және іске асыру және оқу үдерісін сапалы ұйымдастыру болып табылады.

Үдеріс келесі, төменірек деңгейдің макроүдерістерін қамтиды:

- оқу-ұйымдастыру құжаттамасын жасау,
- білім беру үдерісін ұйымдастыру.

Оқу-ұйымдастыру іс-әрекетінің нәтижесі оқу-ұйымдастыру құжаттамасы болып табылады:

- оқу үдерісінің графигі;
- кафедраға бекітілген пәндер тізімі;
- кафедра штаты мен жалпы оқу жүктемесі;
- кафедрадағы оқу жүктемесінің бөлінуі;
- сабақ кестесі;
- сонымен қатар, үдерісті ұйымдастыру;
- теориялық курстың жүзеге асырылуы;
- өндірістік іс-тәжірибесінің өтілуі;
- мемлекеттік қорытынды аттестациясы.

Оқу-ұйымдастыру іс-әрекеті үдерісіне академиялық мәселелер вице-ректоры, академиялық департамент директоры жауапты болып табылады.

Оқу-ұйымдастыру іс-әрекетін басқару - оқу-ұйымдастыру іс-әрекетін басқару мен өткізу ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады.

Әдістемелік іс-әрекетінің мақсаты - білім беру үдерісін кафедралар мен факультеттердің баспа қызметінің есебінен, білім алушылардың аудиториялық және өзіндік жұмыстарын жақсарту мен білім беру үдерісінің сапасын арттыру үшін, қажетті қағазды және электронды тасымалдағы оқу баспасымен қамтамасыз ету болып табылады.

Әдістемелік іс-әрекетінің үдерісі келесі төменірек деңгейдегі макроүдерістерді қамтиды:

- оқулық баспаларымен (ОБ) электронды оқулық баспаларын (ЭОБ) жасау, жариялау және үлестіру;
- Пәндердің оқу-әдістемелік кешендері (ПОӘК) мен пәндердің электронды оқу-әдістемелік кешендерін жасау (ПЭОӘК),

Әдістемелік іс-әрекетінің үдерісін ұйымдастыру үш деңгей арқылы жүзеге асырылады:

- кафедралық (кафедраның оқу-әдістемелік секторы (КОӘС));
- факультеттік (факультеттің оқу-әдістемелік комитеті (ФОӘК));

- университеттің оқу-әдістемелік комитеті (УОӘК)).

Оқу пәндері бойынша әдістемелік іс-әрекетін басқарудағы негізгі буын кафедра болып табылады. Факультеттік деңгейде факультетте дайындалатын білім беру бағдарламалары бойынша жалпы факультеттік, кафедрааралық көлеміндегі әдістемелік іс-әрекеттер жүзеге асырылады; университеттік деңгейде кафедрааралық, жалпы ЖОО-лық және ЖОО аралық көлеміндегі әдістемелік іс-әрекеттердің мәселелері шешіліп іске асырылады. Әдістемелік іс-әрекеттер үдерісі үшін академиялық мәселелер вице-ректоры және әлеуметтік мәдени даму вице-ректоры жауапты болып табылады.

Оқу-ұйымдастыру іс-әрекетін басқару УЕ-ХҚТУ-036-2023 Білім беру бағдарламасының және пәннің оқу – әдістемелік кешенінің құрылымы, мазмұны, дайындау ережесі; УЕ-ХҚТУ-041-2022 Ахмет Ясауи университеті оқу-әдістемелік комитеттерінің қызметін ұйымдастыру ережесіне сәйкес жүзеге асырылады.

Білім беру үдерісі мамандық аясында оқыту, тәрбиелеу және тұлғаны қалыптастыру үдерістерін қамтиды.

Білім беру үдерісі факультетпен, жалпы университеттік және маман шығарушы кафедралардың бірлескен іс-әрекеті нәтижесінде жүзеге асырылады. Білім беру бағдарламаларының білім беру үдерісіне жауапкершілік факультет деканына, жалпы университеттік және маман шығарушы кафедралардың меңгерушілеріне жүктелді. Білім беру бағдарламаларының білім беру үдерісін үйлестіруін кафедраның оқу-әдістемелік секторы жүзеге асырады (КОӘС).

Білім беру бағдарламаларының білім беру үдерісінің басқарылатын шарттарын қамтамасыз ету үшін төмендегідей әрекеттер қолданылады:

- Білім беру бағдарламаларының жұмыс оқу бағдарламасына МЖМБС талаптарына сәйкестігі тұрғысынан жоспарлы тексеріс жүргізіледі. Жауапты – академиялық департамент директоры;
- оқу пәндерінің бағдарламалары білім беру бағдарламаларының МЖМБС мен қосымша талаптарға сәйкестігі тұрғысынан текеріледі. Жауапты – кафедра меңгерушісі;
- аралық және қорытынды аттестацияларды өткізу тәртібі мен мазмұнын белгілейтін материалдар мен білім беру үдерісінің бақылау-өлшеу құралдарының оқу пәндері бағдарламаларының дидактикалық бірліктеріне сәйкестігі тексеріледі (осы қолданыстағы Басшылықтың 7.6 т.). Жауапты- кафедра меңгерушісі;
- білім беру технологиялары, оқыту әдістемелері кафедра меңгерушілері мен КОӘК, ФОӘК өкілдері тарапынан тексеріледі. Жауаптылар кафедра меңгерушілері мен ФОӘК төрағасы және факультет деканы;
- Білім беру үдерісіндегі оқытушы жұмысының сапасы ішкі тұтынушылар – білім алушыларға әлеуметтік сауалнама жүргізу арқылы бағаланады (9.1.2 т.) (жауапты – Академиялық департамент директоры), сондай-ақ, кафедра меңгерушісінің, факультет деканының немесе оқытушының жеке инициативалары бойынша да, Аттестациялық Комиссия туралы Ережеге сәйкес тексеріледі.

Университеттегі тәрбие жұмысының негізгі бағыттары келесі құжаттар арқылы регламенттеледі:

- УЕ-ХҚТУ-053-2022 «Этикалық және тәртіп комиссиясының ережесі»;
- Студенттердің тәртіп сақтау регламенті, 02.06.2012 ж. (шешім 17.2.15);
- Студент жатақханалары туралы регламент, 02.06.2012 ж. (шешім 17.2.17).

Тәрбие ісіне жауапты Әлеуметтік м ә д е н и д а м у вице-ректоры болып табылады.

7.2 Біліктілік

Кадрларды басқару үдерісінің негізгі міндеті - білім беру үдерісін критерийлері Қызметтік нұсқауда аталған, біліктілігі сәйкес кадрлармен қамтамасыз ету. Кадрларды басқару үдеріснінің мақсаты персоналды жинау және бекіту, сондай-ақ, олардың біліктіліктігін орнату. Үдерістің нәтижесінде білім беру үдерісін біліктілікті, білгірлі және дайын персоналмен қамтамасыз ету.

Кадрларды басқару үдерісіне жауапты университет Ректоры және өз жұмыстарында кафедралармен және деканаттармен байланыста болатын вице-ректорлар болып табылады.

Магистратура және докторантура – магистранттар мен ғылыми докторларын (PhD) дайындау және біліктілігін арттыру үдерісі университеттің академиялық департаментке қарасты бөлімдер арқылы жүзеге асырылады. Үдерістің мақсаты магистрлерді, докторанттарды дайындау және жинау, жоспарлау болып табылады. Үдерістің нәтижесі – магистр ғылыми-педагогикалық дәрежесі мен (PhD) доктор ғылыми дәрежесін беру болып табылады. Үдерістің нәтижесі магистрлік және докторлық диссертацияларында және магистранттардың, докторанттардың жеке іс- қағаздарында көрініс табады.

Ғылыми-педагогикалық мамандарды (магистр) және докторларды (PhD) дайындау және олардың біліктілігін арттыру УЕ ХҚТУ-16-2021 Білім беру бағдарламаларының оқу жоспарларын әзірлеу ережесі негізінде жасалынады. Магистранттардың және докторанттардың ғылыми жұмысын ұйымдастыру «Жоғары білімнен кейінгі білім беру бағдарламалары (магистратура, докторантура) бойынша ғылыми-зерттеу және эксперименттік зерттеу жұмыстары туралы» ережесіне сәйкес жүзеге асады.

Оқытушылардың біліктілігін арттыру үдерісі Қазақстанның, ТМД елдерінің және алыс шетелдердің орталық ЖОО-дарының мамандардың біліктілігін арттыру және қайта даярлау институттарының, орталықтары мен факультеттерінің базасында іске асырылады. Университет мамандарының біліктілігін арттыру және қайта даярлау үдерісінің дайындық және ұйымдастыру этаптары жасалынады.

Университет қызметкерлердің біліктіліктігі (әкімшілік-басқару, оқытушы-профессорлық, оқу-дайындық құрамы) жыл сайын университеттің Аттестациялық комиссиясы анықтайды. Университетте қызметкерлердің білімі, біліктілігін арттыру, тәжірибе мен аттестациялау жазбалары жұмыс істеп тұр.

7.3 Хабардарлық

Университет басшылығы өз атқарушыларының сапа саласындағы мақсаттарға жету жолындағы қызметінің актуальдігі мен маңыздылығын, тұтынушылардың пікірлерін, ҚР Ғылым және Жоғары білім Министрлігінің рейтингісін төмендегідей құралдар көмегімен хабардар етеді:

- Сенат, стратегиялық даму және сапа комитеті, басқару кеңесі, факультет кеңестерінің мәжілістері арқылы;
- Сапа саласындағы басшылар мен персоналдарды оқыту арқылы;
- Ақпараттық материалдардағы жарияланымдар арқылы;
- Университеттің өкім құжаттамалары арқылы.

7.4 Ақпарат алмасу

ЖОО-да басқарманың жоғарғы деңгейінен төменгі деңгейіне ақпаратты жеткізуді университеттің жоғарғы басшылығы төмендегідей жолдар арқылы жүзеге асырады:

- бұйрық құжаттары (бұйрықтар, өкімдер, нормативті құжаттар);
- Сенат, стратегиялық даму және сапа комитеті, басқару кеңесі, оқу-әдістемелік комитет, әлеуметтік мәдени мәселелер комитеті және ғылыми комитет мәжілістері;

• Университет ұжымының жиналысы, түрлі конференциялар, тренингтер, семинарлар және т.б.;

• Корпоративтік электронды тізбек, ЖОО газеті «Ясауи университеті» және ЖОО-ның ғылыми журналы «Ахмет Ясауи университетінің хабаршысы»;

Ақпарат алмасуының бұл түріне жауапкершілікті университет Ректоры мен СББӨ-і атқарады.

Факультттер (кафедралар) деңгейінде жоғарғы деңгейден төменгіге ақпарат алмасу төмендегідей іске асырылады:

• факультет (кафедра) бойынша өкім;
• факультет (кафедра) кеңестерінің отырысы;
• факультет (кафедра) ұжымының жиналысы;
• корпоративті тізбек, ЖОО газеті мен журналы.

Ақпарат алмасуының бұл түріне факультет декандары (кафедра меңгерушілері) жауапты.

СМЖ нәтижелігіне байланысты мәселелер жөніндегі ақпараттармен алмасуын жоғарғы басшылық төмендегідей үдерістер арқылы жүзеге асырады:

• Сенат отырыстарында, жылдық қорытынды бойынша кеңейтілген отырысты қоса;
• басқару кеңесі, оқу-әдістемелік комитет және ғылыми комитет отырыстары;
• сапа менджменті саласы бойынша оқыту семинарлар өткізу;
• құрылымдық бөлімдердің сапа бойынша жауаптыларымен кеңес өткізу;
• корпоративті тізбек, ЖОО газеті, ғылыми журналы, көрнекі ақпараттық материалдар, аймақтық және республикалық баспа беттеріндегі ғылыми-әдістемелік басылымдар мен мақалалар;

Бұл ақпарат алмасу түріне СББӨ жауапты.

Төменгіден жоғарғы деңгей басқармаларына ақпарат алмасуды университет басшылығы төмендегідей қамтамасыз етеді:

• ЖОО, факультеттердің, кафедралардың, бөлімдердің, басқарманың, департаменттің, орталықтар мен лабораториялардың ұжымдарының жиналысы мен конференциялары;
• жеке және қызметтік қабылдаулар;
• ЖОО газеті.

Ақпарат алмасудың бұл түріне Ректор (вице-ректор), департамент директорлары, басқарма басшылары, факультет декандары, кафедра меңгерушілері, бөлім, қызмет, ҒЗИ, орталық, зертхана басшылары жауапты.

Құрылымдардың көлденең ақпарат алмасуын ЖОО төмендегідей іске асырылады:

• басқару кеңесі, оқу-әдістемелік комитет және ғылыми комитет отырыстары;
• кафедра меңгерушілерінің мәжілістері;
• факультеттердің оқу-әдістемелік комитеттерінің мәжілістері;
• ЖОО, факультеттердің, кафедралардың, бөлімдердің, басқарманың, департаменттің,ҒЗИ орталықтар мен лабораториялардың ұжымдарының жиналысы.

Бұл ақпарат алмасу түріне құрылымдық бөлімшелердің басшылары жауапты.

7.5 Құжатталған ақпарат

7.5.1 Жалпы ережелер

Университетте білім сапасының деңгейін қамтамасыз етуге байланысты негізгі іс-шаралар Сапа бойынша жетекшілікте баяндалады. Жетекшіліктің мазмұны университетің (құрылымдық бөлімдердің) тиісті қызметкерлерімен келісіледі. Белгіленген формалар мен талаптардың орындалуын СРСО қадағалайды. Сапа бойынша жетекшілік университет Ректорымен іске енгізіледі. Құжатты басқару тәртібі ҚП «Құжатталған ақпараттарды басқарумен» анықталған.

7.5.2 Жасау және өзектендіру

Университет СМЖ сәйкес басқарылатын ішкі құжаттармен ықпалдастық жасалады. Университет СМЖ құжаттары бөлінеді:

- іштен шыққан СМЖҚ;
- сырттан келген СМЖҚ.

Іштен шыққан СМЖҚ төрт деңгейге бөлінеді:

1 деңгей – Даму бағдарламасы, Сапа бойынша Саясат пен мақсаттар;

2 деңгей – Сапа жөніндегі Жетекшілік, Университет стандарты (УС), Құжатталған процедура (ҚП), Университет ережелері;

3 деңгей - Құрылым ережесі (ҚЕ), Комитет ережелері, Қызметтік нұсқау (ҚН), Жұмыс нұсқауы (ЖН). Әдістемелік нұсқау (ӘН);

4 деңгей – Сапа бойынша жазбалар.

Ішкі құжаттаманы басқару тәртібі ҚП «Құжаттаманы басқару» және ҚП «Жазбаларды басқару» құжаттарымен анықталады.

Сырттан келген СМЖҚ құжаттарына СМЖ қатысты және университетке сырттан келіп түсетін (жоғары басқару органдарынан) құжаттары жатады. Бұл құжаттармен жұмыс «Университеттің ішкі құжат айналымы» ережесіне сәйкес жүргізіледі.

7.5.3 Құжатталған ақпаратты басқару

7.5.3.1 Университеттің СМЖ құжаттары:

- әзірленуі;
- тексерілуі;
- бекітілуі;
- шығарылуы;
- жүйелендіруі;
- таратылуы;
- өзгертілуі қажет.

Бұл ұстаным ҚП «Құжатталған ақпараттарды басқару» нақты баяндалған. Қолданыстағы барлық қағаз және электронды құжаттар ҚП «Құжатталған ақпараттарды басқару» құжаттарына сәйкестендіріледі.

Сырттан келген қағаз және электронды құжаттардың ажырату үшін арнайы белгілері мен мәліметтері болады. Оларды қолдану «Университеттің ішкі құжат айналымы» ережесіне сәйкес реттеледі

Жазбаларды басқару

Университет СМЖ сапа бойынша жазбаларды жүргізуді қарастырады. Сапа бойынша мұндай жазбалар СМЖ жұмыстарының тиімділігін арттыруға және сапаны басқару бойынша іс-шараларды жобалау және орындауға байланысты мәліметтерді дамытуға қажет.

Сапа бойынша жазбалардың арқасында сапа саласындағы мақсаттарды өлшеу және бағалау үшін, талап етілетін сапа деңгейіне жету және барлық СМЖ тиімділігін бағалау үшін ақпараттық база жасақталады.

Университет қызметкері өзі жасаған немесе оған қолдануға берілген құжатқа жауап береді. Университет қызметкері қызметі, аты-жөні мен мерзімін көрсете отырып, өздері жасаған немесе өңдеген құжаттарға қол қояды.

Компьютерлік техникалық құралдар көмегімен жасалған құжаттар және мәліметтер электронды түрде мұрағатта сақталады. Мұндай құжаттар мен мәліметтерге университеттің Ақпараттық технология департаментімен әзірленген ақпараттарды қорғау жөніндегі талаптар қолданылады. Қағаз түрдегі құжаттар ҚБ істерінде сақталады.

8 Өнімдер мен қызмет көрсетулердің өмірлік кезең сатыларындағы қызмет

8.1 Өнімдер мен қызмет көрсетулердің өмірлік кезеңінің сатыларындағы қызметті жоспарлау және басқару

Өнімнің өмірлік циклі үдерістерін жоспарлауда **мекеме үдерістері**, біздің жағдайда – **білім беру қызметі** анықталады. Білім беру қызметі мамандарды дайындауда лицензияланған бағыттар және (немесе) аккредиттелген жалпы білім беру бағдарламалары бойынша іске асырылады. Оларды іске асыру барысында жоғарғы кәсіптік білімнің біркелкі бизнес – үдерісі пайдаланылады. Макроүдерістердің әр қайсысына (5 қосымша) қамту үдерістері, менеджмент үдерістері, үдерістердің менеджменті, үдеріс ерекшелігі, үдеріс құжаттамасы, сапа саласындағы мақсаттар, үдеріс пен оның өнімінің сапа нәтижесі мен көрсеткіші, идентификация мен бақылау; өнімнің өмірлік циклінің үдерісі мен оның нәтижесі талаптарға сай екендігін айғақтайтын жазбалар.

8.2. Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптар

Университет білім беру қызметінің тұтынушылары талапкерлер (ата-аналар, қамқоршылар), білім алушылар, мекемелер (ұйымдар) болып табылады. Тұтынушылардың талаптарынан өзге мүдделі тараптардың да: ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігінің, лицензиялаудың, аттестациялаудың, аккредитациялаудың мемлекеттік органдарының, қалалық және аудандық әкімшіліктердің т.б. талаптары ескеріледі.

8.2.1 Тұтынушылармен байланыс

Университеттің тұтынушылармен (потенциалды талапкерлермен, мекемелермен, Ұйымдармен) білім беру ақпараттарына қатысты үнемі байланыстарды анықтап, орнатып отырады. Бұл үдеріс профориентациялық жұмыста жүзеге асырылып отырылады және тікелей университеттің кәсіби бағдар бөлімі айналысады.

Профориентациялық жұмысқа кіреді:

- Ұйымдастырушы-әдістемелік қамтулар;
- кәсіптік-ориентациялық сұхбаттар (мекемелерде, ұйымдарда, мектептер мен колледждерде);
- ЖОО-дейінгі орталықтардағы жұмыстар;
- құжат қабылдау кезеңінде талапкерлер арасында үгіт жұмыстары;
- факультеттердің «Ашық есік күнін» ұйымдастыру жұмыстары т.б.

Университет тұтынушылармен (мүдделі тараптармен) білім беру қызметтері олардың талаптарына сәйкестігін анықтау мақсатын **кері байланыс** та орнатты. Білім беру қызметтері тұтынушылардың талаптарына сәйкестігін анықтау үшін төмендегідей шаралар қолданылады:

- социологиялық әдіс, мысалы, «Оқытушы студент көзімен» сауалнамасы, білім алушылардың, оқытушы-профессорлардың және қызметкерлердің ризашылық деңгейін анықтау сауалнамасы, түлектің (нақты бір мамандықтың) анкетасы, түлектердің (нақты бір мамандықтың) сапасын бағалайтын мекемелер үшін анкета.
- «Тұтынушылардың тікелей даусының» деректері (пікірлер, хаттар, мақалалар, шағымдар мен басқа да материалдар).

Бұл материалдар жарнама материалдары мен табысты істің көрсеткіштерінде пайдаланылуы мүмкін.

Тұтынушылармен байланысты үдерістер маңызды үдерістер болып табылады.

Себебі, олар ЖОО сыртқы тараптарымен байланыста болып, оның басты мақсаттарына қол жеткізуде маңызды әсер етеді.

8.2.2 Өнімдер мен қызмет көрсетулерге жататын талаптарды анықтау

Білім алушылардың талаптары білім алушыларға жыл сайын жүргізілетін сауалнамалар арқылы анықталады.

Мекемелер талаптары төмендегідей негіздер бойынша анықталады:

- жыл сайын жүргізілетін әлеуметтік сауалнамалар;
- жас мамандарды орналастыру сұраныстарының көлемі;
- мамандарды дайындауда сұраныстардың көлемі;
- түлектерді жұмыспен қамту орталығының деректері;
- жас мамандардың мамандық бойынша жұмысқа тұрмаған санына қарай.

Университеттің білім беру қызметі мен жұмысшы күшінің нарығын маркетингілік зерттеу жүргізіледі: әр бір білім беру бағдарламасының қажеттілігі мен дамуының нарықтық болжамы, өткізу нарығын анықтау, мамандардың бәсекеге қабілеттілігін бағалау, бәсекелестермен салыстыра отырып нарықтағы позициялау, түлектрді пайдаланушылармен ұзақ мерзімді және үнемі университеттік іс байланыстары. Университетте тұтынушылардың талаптарын анықтауға жауапкершілік академиялық мәселелер вице-ректорына қарасты құрылымдық бөлімдерге жүктеледі.

Үдерістің нәтижесі тұтынушылардың ЖОО талаптары бойынша құжатталған талаптары туралы деректер болып табылады. Бұл дерек білім беру бағдарламаларының оқу жоспары мен оқыту пәндерінің бағдарламаларын жақсартуда пайдаланылады.

Білім беру қызметтеріне ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігі қоятын міндетті талаптар білім беру бағдарламаларының МЖМБС-сы мен лицензияланған және аккредитацияланған көрсеткіштерде көрініс тапқан.

8.2.3 Өнімдер мен қызмет көрсетулерге талаптарды талдау

8.2.3.1. Университетте тұтынушылардың білім беру қызметтеріне қояр талаптарын талдауда қажеттілік көп жағдайда, ақылы негізде білім беру қызметінде туындап отырады.

Білім беру қызметін көрсетуде келісім-шарт жасалуы мүмкін:

- ЖОО мен білім алушылар (қамқоршы) арасында;
- ЖОО, білім алушылар (қамқоршы) және мекемемен;
- ЖОО мен қалалық, аудандық, облыстық әкімшіліктермен.

Білім беру қызметін көрсету туралы келісім шарт төмендегідей талаптарға сай жасалады:

- МЖМБС талаптары;
- Келісім шартқа отырған барлық тараптардың келістіруі бойынша қосымша талаптар, ол үшін осы талаптарды жүзеге асыру үшін механизмі жасалынып, оның нарықтық бағасы анықталады.

Маркетингілік материалдар ұсыналатан білім беру қызметінің мазмұнына жайлы ақпарат болып табылады. Ақпаратты рекомендациялар, келісім-шартты түзгенге дейінгі көрсетілетін қызмет туралы деректері, оқу курсының мазмұны, оқытылатын пәндердің конспектілері, бағдарламалары мен құрамы, білім алушылар оқуды бітіргенде қолына алатын оқу нәтижелерінің бағалау әдістері құрайды.

8.2.3.2. **Келісім шарт жасалмас бұрын** келісім шарттары мен ол шарттарды қажетті ресурстарға (материалдық және адам) талдау жасалынады.

Түзілген келісім-шарттар немесе келісімдер қол қойылғаннан кейін белгілі бір уақыттар аралығында ғана қайта қаралады.

8.2.4 Өнімдер мен қызмет көрсетулерге талаптарды өзгертулер

Университет заңнамалық және басқа да талаптардың өзгеруін үнемі қадағалап отырады. Егер өнімдер мен қызмет көрсетулерге талаптар өзгертілсе, университет тиісті құжатталған ақпаратқа түзетулер енгізеді, ал тиісті персонал өзгертілген талаптар туралы хабардар етіледі.

8.3 Өнімдер мен қызметтерді жобалау мен әзірлеу

8.3.1 Жалпы ережелер

Жобалау және жасау үдерісі іске асырылады

- Жаңа білім беру бағдарламасын ашуда қажеттілік туындағанда;
- МЖБС талаптары өзгерсе;
- Негізгі білім беру бағдарламасын жақсарту мақсатында ұсыныстар енгізілгенде.

Үдерістің мақсаты болып табылады:

- Нарықта қажетті мамандарды дайындау үшін жаңа бағыттар мен білім беру бағдарламаларын ашу;
- Мамандықтар бойынша білім беру бағдарламаларын ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігі мен басқа да мүдделі тараптар қойған талаптар негізінде дайындау;

Үдерістің нәтижесі болып табылады:

- Жоғары кәсіптік білім беру саласында білім беру ісімен айналысуға құқық беретін лицензия (қолданыстағы лицензияның қосымшасына жаңа білім беру бағдарламаларының тізімін қосу)
- Оқу жұмыс жоспары мен оқу пәндерінің бағдарламаларымен қоса, негізгі білім беру бағдарламалары.

8.3.1 Жобалау мен әзірлеуді жоспарлау

Жобалау және жасау білім беру бағдарламаларының оқу жоспарларында, пәндердің жұмыс бағдарлмаларында, лекция курстарына, лабораториялық және курстық жұмыстарға, оқу- әдістемелік материалдарына, оқытушылардың жүктемесін бөлуде, сабақ кестесінде, аудиторлық қорды бөлуде, емтихандар кестесінде қолданылады. Университеттегі барлық бұл үдерістер ЖОО СМЖ құжаттамалырында бекітілген белгілі регламенттер бойынша жүзеге асырылады.

Жобалау және жасау үдерісі төмендегідей үдерістерді қамтиды:

- Білім беру бағдарламасын ашу;
- негізгі білім беру бағдарламасын жақсарту және жасау.

Бұл үдеріске жауапкершілік өз жұмыстарында факультет деканымен біріге жұмыс істейтін маман шығарушы кафедралардың меңгерушілеріне жүктелген.

8.3.2 Жобалау мен әзірлеудің кіріс деректері

Жобалау мен жасаудың кіріс деректері болып табылады:

- Заңды талаптар;
- МЖМБС-да көрсетілген түлектерге қойылатын жалпы талаптар;
- ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігінің аккредитациялау, лицензиялау, аттестациялау департаменттерінің талаптары;
- Мамандарға жұмыс берушелердің қоятын талаптары (сонымен қатар, белгілі бір мекеме үшін түлектерді дайындау келісімі бойынша);
- Түлектердің білім беру қызметіне қанағаттануы;
- Қоғамдық топтардың сұраулары (ата-аналардың немесе азаматтық топтардың);
- Оқыту технологиялары;

- Материалды-техникалық база;
- Кадрлық қамту т.б.

Жобалау мен жасауға қатысты кіріс талаптары туралы жазбалар төмендегідей берілген:

- Түлектердің біліміне, іскерлігі мен тәжірибесіне қойылатын талаптар;
- Түлектің біліктілігінің моделі.

8.3.3 Жобалау мен әзірлеуді басқару құралдары

Жобаларды талдау жобалау мен жасаудың бастапқы стадиясында жоспарға сәйкес жасалады. Жобалау мен жасаудың үдерістерінің жұмыс істеу барысының диаграммасын түзгенде, оның қай жерде болатыны және қажетті әрекетте ұсыныстарды енгізуінің жүзеге қалай асыралатыны көрсетілуі қажет. Жобаларды талдауға қатысушылардың құрамына талданылып отырылған жобалау мен жасауға қатысы бар деканаттардың, кафедралардың, академиялық департаменттің немесе басқа да құрылымдардың өкілдері кіргізіледі. Жобаларды талдау нәтижелері жазбаларда көрсетіледі.

Жобалар мен жасауды верификациялау

Верификация – жасаудың белгілі этабындағы нәтижелерді, осы этапта көрінуге тиісті нәтижелермен салыстыру үдерісі. Университет бұл жобалау үдерісі аяқталған шағында академиялық департаменті тарапынан жүргізіледі. Оқу жұмыс жоспарлары тәуелсіз экспертизадан өтіп, ол туралы арнайы жазбалар жасалынады.

Жоба мен жасауды валидтеу

Валидация жасалынып жатқан өнімнің қойылған талаптарға жауап бере алатындығына көз жеткізу үшін жасалынады. Бұл тиісті мамандардың шығарылғаннан кейін, мекемелерде практикалық жұмыс істеу кезінде білімін, тәжірибесін тексеруден кейін жасалынады. Университет валидация жұмыс берушілердің, түлектердің өнім квалификациясына сәйкестігі көрініс тапқан пікірі негізінде жасалынады.

8.3.4 Жобалау мен әзірлеудің шығыс деректері

Жобалау мен жасау үшін шығыс деректері болып табылады:

- жоғарғы кәсіптік білім беру саласында білім беру ісімен айналысуға құқық беретін лицензия (қолданыстағы лицензияның қосымшасына жаңа білім беру бағдарлмаларының тізімін қосу)
- оқу жұмыс жоспары мен оқу пәндерінің бағдарламаларымен қоса, негізгі білім беру бағдарламалары.

Соңғылары пайдаланылуына дейін бекітіліп, МЖМБС сәйкестігіне тексеруге мүмкіндік беретін формаға салынады.

8.3.5 Жобалау және әзірлеу өзгерістері

Университетте оқу-әдістемелік құжаттарға өзгерістер енгізу процедурасы бар. Мысалы, оқу жұмыс бағдарламаларына. Өзгерістерді енгізу процедурасында өзгерістерді талдау нәтижесінің жазбалары болып табылатын құжаттар көрсетіледі. Өзгерістерді талдау нәтижесінің жазбаларына жатады:

- университеттің оқу-әдістемелік комитеті отырыстарының хаттамалары;
- білім беру бағдарламалары бойынша факультеттердің оқу-әдістемелік комитеттер отырысының хаттамалары;
- білім беру бағдарламалары бойынша кафедралардың оқу-әдістемелік секторлары отырысының хаттамалары;

- өзгерістерді енгізу туралы ұсыныстар рапорты.

8.4 Сыртқы жеткізушілердің процестерді, өнімдерді және қызметтерді басқаруы

8.4.1 Жалпы ережелер

Университет жоғарғы кәсіптік (қосымша) білім беруінің негізгі бизнес-үдерісіне қажетті материалдық-техникалық құралдарды «Тендер және сатып алу» регламенті мен «Сатып алулар. Ұсынған өнімдердің сапасына қарай сатып алушыларды бағалау және таңдау» жұмыс нұсқауына сәйкес сатып алады.

8.4.2 Басқару типі және дәрежесі

Сатып алынған өнімге қойылатын талаптар университеттің «Тендер және сатып алу» регламенті және «Сатып алулар. Ұсынған өнімдердің сапасына қарай сатып алушыларды бағалау және таңдау» жұмыс нұсқауы және тағы да басқа сатып алуларды реттейтін құжаттарында көрсетілген.

8.4.3 Сыртқы жеткізушілерге берілетін ақпарат

Сатып алынған өнмінің верификациясы (тексерілуі) тексерудің барлық түрлерін өткізу үдерісінде іске асырылады:

- өткізілген тендердің нәтижесі;
- келісімді орындау нәтижелері және т.б.

Университетте сатып алынған өнім немесе қызметтің қойылған талаптарға сай болуын тексеретін шаралар жүзеге асырылады. Университетте сатып алулардың бақылау критерийлері анықталған:

- тиісті құжаттардың (накладнойдың болуы, шығарылған мерзімі, номерлер, сериялар, шығарушы туралы деректердің болуы) реквизиттер сәйкестігі;
- сәйкестік сертификаты, талон;
- қорабының (тарасының) бүтін болуы;
- комплектілігі (тізімге сәйкес болуы).

Кіріс бақылауын бөлімдегі жауапты тұлға іске асырады:

- өнімді тапсырысқа сәйкестігін тексереді, идентификациялайды, верификациялайды;
- кіріс бақылауының барлық талаптарына өнімнің сай болуын тексереді.

- Жауапты тұлға сатып алынған өнімнің талаптарға сәйкессіздігін байқаған жағдайда, ол туралы арнайы журналға жазады да, бөлім басшысына хабар береді, бөлім басшысы өз кезегінде сәйкес келмейтін өнімді қайтару жөнінде шаралар жасайды. Бұл адам ресурстарына да қатысты. ЖОО-да кіріс бақылауының объектілері жұмысқа жаңадан алынған қызметкерлер немесе қабылдауға үміткерлер, жаңа қабылданған ЖОО қызметін тұтынушылар (білім алушылар) болып табылады.

8.5 Өнімдер мен қызметтерді өндіру

8.5.1 Өнімдер мен қызметтердің өндірісін басқару

Университеттің СМЖ үдерістерінің тізбегінде (қосымша 3) білім беру қыметіне бағытталған және құрамына енген өндіріс және қызмет үдерістері анықталды:

- ЖОО дейінгі дайындық;
- Оқу-Ұйымдастыру жұмыстары;
- Ғылыми-әдістемелік жұмыстары;
- Оқыту мен тәрбиелеу істерін біріктірген білім беру үдерісі.

Өндіріс пен қызмет үдерістері тиісті жұмыс нұсқаулары негізінде жоспарланып, іске асырылады.

8.5.2 Түгендеу және қадағалаушылық

Университетке қабылданған әр білім алушы ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігі бекіткен білім беру бағдарламаларының шифры, оқу тобының коды арқылы идентификацияланады. СМЖ және басқа үрдістердегі қажетті идентификациялаулар туралы ақпараттарға сәйкес СМЖ құжаттарында көрсетілген.

8.5.3 Тұтынушылардың немесе сыртқы жеткізушілердің меншігі

Университет тұтынушылардың жекеменшігі басқарма немесе университет қарауында болған кезеңінде идентифицирленеді, қорғалады және сақталады.

Төмендегідей жәйттер үшін жауаптылар:

- «Қызметкерлердің жеке іс-қағазының» идентификациясы, верификациясы және сақталуы үшін Кадр бөлімінің басшысы;
- «Білім алушылардың жеке іс-қағазының» идентификациясы, верификациясы және сақталуы үшін Білім алушыларға қызмет көрсету орталығының студенттік кеңсе инспекторы;
- «Білім алушылардың жеке іс-қағазы» мұрағатқа өткізілген жағдайда оның идентификациясы, верификациясы және сақталуы үшін Архив бөлімінің басшысы;
- Талапкерлер құжаттарының идентификациясы мен сақталуына Қабылдау комиссиясының жауапты хатшысы;
- Қызметкерлердің гардеробқа тапсырылған жекеменшігі үшін ғимарат қауіпсіздік кезекшісі.

Егер тұтынушының жекеменшігі жоғалған, бұзылған немесе бұдан әрі пайдалануға жарамсыз деп танылған жағдайда университет қызметі тұтынушыға бұл жайында хабар беріп, тиісті шараларды жүзеге асырады.

8.5.4 Сақтау

Университетте әзірленген шығармашылық өнімдерін сақтау тәртібі, сол өнімдерді әзірлеуге арналған СМЖ құжаттарында келтірілген.

8.5.5 Жеткізуден кейінгі қызмет

Университет өнім мен қызметке байланысты жеткізуден кейінгі талаптарды орындайды. Тұтынушылар талаптарын анықтап, олармен кері байланыс орнатады. «Мониторинг және талдау қызметі», «Білім беру бағдарламасын жобалау және әзірлеу» университет ережелерімен басқарылады.

8.5.6 Өзгерістерді басқару

Қазіргі әлемдегі білімнің дамуы ішкі нормативтік құжаттарды талдауды талап етеді. Барлық өзгерістер идентификацияланады, құжатталады, бекітіледі және персоналға жеткізіледі.

8.6 Өнімдер мен қызмет көрсетулерді шығару

Университет тарапынан білім беру қызметінің сапалық деңгейін өлшеу және мониторингі үшін, МЖМБС және басқа да мүдделі тараптардың қосымша талаптарына сай тиісті әдістер қолданылады.

Білім беру қызметінің сапалық деңгейін өлшеу және мониторингі екі жүйеден тұрады:

• Білім беру үдерісінің сапасын өлшеу және мониторингі: білім алушылар мен түлектердіңбілімі стандарт талаптарына сай болуы.

• Осы сапаны қамтамасыз ету жүйесінің өлшеу және мониторинг сипаты:

- Білімнің мазмұны,
- Талапкерлердің дайындық деңгейі,
- Оқытушы кадры,
- Ақпараттық-әдістемелік қамтамасыз ету,
- Дайындық сапасының материалды-әдістемелік қамтамасыз етілуі,
- Пайдаланылатын білім беру технологиялары,
- Ғылыми жұмыс.

Білім беру қызметінің сапалық деңгейін өлшеу және мониторингінің нысандары болып табылады:

• білім алушылардың үлгеріміне ағымдық бақылау;

• білім алушылардың семестр ішіндегі үлгерім деңгейі (аралық аттестаттау);

• білім алушылардың сессия нәтижесі бойынша үлгерім деңгейі (қорытынды аттестаттау)

• Түлектердің үлгерім деңгейі (қорытынды аттестаттау).

Білім алушылар үлгерім деңгейін оқу кезінде өлшеу келесі бақылау шараларын өткізу арқылы жүзеге асырылады:

• Білім алушылардың ағымдағы бақылау;

• сынақтар мен емтихандар (білім алушыларды аралық аттестаттау);

• курс жұмыстарын қорғау (жобаларын);

• өндірістік іс-тәжірибе аттестациясы.

Білім алушылардың үлгерім деңгейін өлшеу үшін дәстүрлі әдістер пайдаланылады (Тест, ЭЕм, Жазбаша, Тәжірибелік, Эссе, Жоба, Шығармашылық, Тест ОҚКЕ). УЕ-ХҚТУ-027-2024 Университет білім алушыларының улгеріміне ағымдық бақылау, аралық және қорытынды аттестаттау өткізудің ережесі, УЕ-ХҚТУ-036-2023 Білім беру бағдарламасының және пәннің оқу – әдістемелік кешенінің құрылымы, мазмұны, дайындау ережесі, УЕ- ХҚТУ-025-2023 Кәсіптік практиканы ұйымдастыру мен өткізу және практика базалары ретінде ұйымдарды айқындау ережесі талаптарына сай енгізіледі.

Берілген үдерістер үшін жауапты - университеттің кафедра оқытушы-профессорлар құрамы.

Оқу кезінде білім алушылардың үлгерім деңгейін бағалау, өлшеу тәртібі келесі және

Бітіруші мамандардың үлгерім деңгейін бағалау өлшеу тәртібі келесі басшылық құжаттарында көрсетілген:

• УЕ-ХҚТУ-027-2024 Университет білім алушыларының үлгеріміне ағымдық бақылау, аралық және жоғары білім беру бағдарламаларында қорытынды аттестаттау өткізудің ережесі;

• Мемлекеттік қорытынды аттестациясының Ережесі.

Қажетті өлшеулер мен бақылаулардың өткізілуінің дәлелі жазбаларда (емтихан ведомостерінде, журналдарда т.б.) осы қолданыстағы СЖ 7.5.3.2 т. талаптарына сай тіркеліп, құжат түрінде рәсімделіп, сақталады.

ЖОО-да өнімді қабылдау критерийлерінің куәлігі жоғарғы кәсіптік білім туралы түлектің оқыған курстары бойынша алған бағалары көрсетеліген қосымшасымен бірге дипломы болып табылады. Дипломда өнімді шығару ісін жасаған тұлға – ЖОО Ректор көрсетіледі. Диплом тек толық теориялық курстарды өтіп, қорытынды аттестациялық шараларды табысты өткізгеннен кейін ғана беріледі. Бұл үдеріс УЕ-ХҚТУ-048-2024 Дипломдық жоба (жұмыс) дайындау, рәсімдеу және қорғау ережесінде айқындалған.

8.7 Процестердің сәйкессіздік нәтижелерін басқару

Университет талаптарға сәйкес емес өнімнің – бақылау шараларынан өте алмаған білім алушылар (үлгермейтін білім алушылар), анықталып, идентифицерленіп, тіркеліп, біліксіз мамандардың шығарылуын алдын алу мақсатында бақыланатын жағдайда ұсталуының барлық шарттарын қамтамасыз етеді.

Үлгермейтін білім алушыларды басқару оқу-ұйымдастыру іс-әрекеттері УЕ-ХҚТУ-027-2024 Университет білім алушыларының үлгеріміне ағымдық бақылау, аралық және жоғары білім беру бағдарламаларында қорытынды аттестаттау өткізу ережесіне сәйкес және білім беру үдерісінің аясында (осы қолданыстағы СЖ 8.5.1 т.) іске асырылады. Үлгермейтін білім алушылар ді басқару жауапкершілігі:

- кафедралар – кафедра меңгерушілеріне;
- факультеттер – факультет декандарына;
- университет – академиялық мәселелер вице-ректоры және академиялық департаменті директорына жүктеледі.

Үлгермейтін білім алушылар мен ортаға шыққан сәйкессіздікті жою мақсатында шаралар атқарылуы мүмкін (мысалы, емтиханды қайта тапсыру). Үлгермейтін білім алушылардың оқудан шығарылған жағдайда, қажетті (ақтап алатын) құжаттарды көрсеткен жағдайда, ол оқуға аттестациялық сындарды қайта өту шартымен қабылдануы мүмкін (Оқу үрдісін ұйымдастыру және емтихан регламенті).

Университетте құжат түрінде рәсімделген Процестердің сәйкессіздік нәтижелерін басқару үдерісі жүзеге асырылған. Ол үлгермеуші білім алушылармен жұмыстағы тиісті міндеттер мен жауапкершілікті басқару құраладарын анықтап оның тәртібін баяндайды:

- үлгермеуші білім алушыларді анықтау және идентификациялау;
- білім алушылардың қайта емтихан тапсыруы;
- білім алушыларды оқудан шығару;
- білім алушыларды оқуға қайта қабылдау сондай-ақ, шешімдердің (жазбалардың) құжат түрінде рәсімделуі.

Үлгермеуші білім алушылар білім беру үдерсіндегі барлық бақылау нәтижесінде анықталады:

- ағымдағы аттестация;
- сессияға жіберілу;
- емтихан сессиялары;
- өндірістік іс-тәжірибе аттестациясы;
- қорытынды біліктілік іс-шаралары.

Сәйкессіздік пен кейінгі атқарылған әрекеттер сипаттары туралы жазбалар, қайта емтихан тапсыруға, оқудан шығаруға, немесе қайта оқуға қабылдауға санкцияланған рұқсатпен қоса университетте қалыптастырылған рәсімде тіркеліп (емтихан сессияларының журналдарында, емтихан қағаздарында, емтихан ведомостерінде, университет бойынша бұйрықтар мен өкімдерде, топ паспорттарында, білім алушылардың оқу карточкаларында), басқару талаптарына сай жұмыс жағдайында қолданылады.

Сәйкеспейтін өнімді жеткізуден кейінгі басқару ЖОО үшін тиісті емес, себебі, үлгермеуші білім алушыларға жоғарғы білім туралы диплом берілмегендіктен олар білікті маман ретінде жұмысқа кірісе алмайды.

9 ҚЫЗМЕТ НӘТИЖЕЛЕРІН БАҒАЛАУ

9.1 Мониторинг, өлшеу, талдау және бағалау

9.1.1 Жалпы ережелер

Университетте төмендегілерге сәйкес мониторинг, өлшеу, талдау, үдерістері анықталды және қолданылады:

- СМЖ үдерістерінің нәтижелігін өлшеу көрсеткіштерінің іске асырылған жүйесі (осы қолданыстағы СЖ 7.1.5.1 т.) негізінде үдерістерді өлшеу және мониторинг жүзеге асырылады (7.1.5.1 т.);
- ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігінің, МЖМБС және тұтынушылардың талаптарына білім беру қызметінің сәйкестігін көрсету мақсатында өнімнің мониторингі және өлшеуі (9.1т.) және тұтынушылардың қанағаттандырылуын анықтау (осы қолданыстағы СЖ 9.1.2 т.) жүзеге асырылады;

СМЖ қойылған талаптарға сәйкестігін қамтамасыз ету үшін ішкі аудиттер жүргізіледі (осы қолданыстағы СЖ 9.2 т.)

Ішкі аудит және тұтынушылардың қанағаттандырылуын бағалау мониторингі мен өлшеу үдерістерінің алынған нәтижелер деректерді талдау үшін пайдаланылады. Оның нәтижелері жоспарлы түрде және (немесе) қажеттілігіне қарай кіріс деректері болып табылады (осы қолданыстағы СЖ 9.3 т.).

Басшылық тарапынан талдаулар негізінде түзету әрекеттері анықталып, үнемі жақсарту жоспарланады.

Университеттің СМЖ-нің мониторинг, өлшеу, талдау бойынша жазбаларды тіркеу талаптары анықталады. Жасалынатын өлшеулердің тиімділігі ішкі аудиттерді өткізу арқылы кезеңді түрде бағаланады.

Университетте деректерді талдауда қарапайым статистикалық әдістер (диаграммалар, гистограммалар) анықталып, қолданылады. Статисткалық әдістерді пайдалану саласы осы қолданыстағы СЖ 9.1.3 тарауында анықталды.

9.1.2 Тұтынушылардың қанағаттануы.

Тұтынушылар мен басқа да мүдделі тараптардың (осы қолданыстағы СЖ 4.2 т.) Университет білім беру қызметінің олардың талаптарына сәйкестігін қабылдауына байланысты мәліметтердің мониторингі СМЖ жұмысының өлшеу әдістерінің бірі болып табылады.

Университет тұтынушылардың қанағаттандырылысын анықтау мақсатында олармен қайта байланыс жүзеге асырылады (осы қолданыстағы СЖ 8.2.1 т.). Қанағаттандырылуы туралы деректі алу үшін келесі әдістер қолданылады:

- Ішкі тұтынушылардың - әр түрлі курс білім алушылары – әлеуметтік сауалнамалар жүргізілуі үшін анкетаның екі түрі жасалынды: оқытушы жұмысына қанағаттандырылуы мен білім беру қызметін көрсету шарттарына, яғни ЖОО-ның тұтас жұмысын бағалау бойынша. Жауапты – академиялық департамент директоры және Стратегиялық даму, рейтинг және сапа орталығының басшысы;
- ЖОО-ның түлектері – біліктілік жұмысын қорғаудан және/немесе мемлекеттік емтихандарды тапсырғаннан кейін, сондай-ақ, мүмкіншілікке қарай, ЖОО-н бітіргеннен кейін бірнеше жылдар көлемінде әлеуметтік сауалнамалар жүргізу. Жауапты – академиялық департамент директоры және білім алушыларға қызмет көрсету орталығының басшысы.
- Мекемелерді (ұйымдарды) – оларда қызмет атқаратын түлектерге қанағаттандырылуын анықтау мақсатында ресми пікірлер мен жыл сайын сауалнама жүргізіледі, сондай-ақ, ЖОО-ның түлектеріне сұраныстар анықталады (мамандарға сұраныс, түлектердің жұмысқа орналасуы туралы деректер, олардың кәсіптік өсу деректері).
- Облыстық, қалалық, аудандық әкімшіліктер мен жұмыспен қамту қызметтерінен – оларды тіркеуде тұрған түлектер туралы деректер жиналады.
-

- ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігі – Ахмет Ясауи университеті рейтингі туралы деректі жинау және аккредитация көрсеткіштері, университеттің ақпараттық көрсеткіштерінің талаптарын орындау (ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігінің мамандарды даярлау мемлекеттік тапсырыс конкурсына қатысу үшін). Жауапты – академиялық мәселелер вице-ректоры және академиялық департамент директоры, Стратегиялық даму, рейтинг және сапа орталығының басшысы;
- Университет қызметкерлеріне – әлеуметтік сауалнамалар жүргізіледі. Жауапты – Стратегиялық даму, рейтинг және сапа орталығының басшысы.

СМЖ талдау барысында алынған дерек жоғарғы басшылық (осы қолданыстағы СЖ 9.3.2 т.) қойылған барлық талаптарды (осы қолданыстағы СЖ 5.1.1 т.) орындау үшін, тұтынушылардың қанағаттандырылуын арттыру мақсатына қажетті ресурстарды (осы қолданыстағы СЖ 7.1.1т.); сондай ақ, ЖОО-ның іс-әрекетін жақсарту үшін пайдаланылады (осы қолданыстағы СЖ 10.3 т.).

9.1.3 Талдау және бағалау

Университетте СМЖ пайдалығы мен нәтижелігін көрсету және СМЖ нәтижелігін үнемі арттыруға лайық саланы анықтау мақсатында деректер анықталып, жиналып, талданады.

Бұл деректер:

- СМЖ үдерістерін өлшеу нәтижелері (7.1.5.1 т.)
- Білім беру үдерісінің нәтижелері – дәстүрлі әдістегі және сынақ бірліктері жүйесіндегі білім алушылардың үлгерім деңгейі;
- ЖОО-ның іс-әрекеттерін кешенді бағалаудың жинақтаған көрсеткіштері моделі бойынша университеттің рейтингі, ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігі үшін университет іс-әрекетінің негізгі көрсеткіштері;
- Мүдделі тараптардың қанағаттандырылуын бағалау үшін әлеуметтік сауалнамалардың нәтижесі (9.1.2 т.);
- Ішкі аудиттер нәтижесі т.б. қамтылады.

Деректерді талдау нәтижелері аналитикалық жазба, статистикалық және басқа да кестелік және графикалық рәсім түріндегі есептер.

Деректерді талдау үшін жауапкершілік СББӨ – ға жүктелген.

9.2 Ішкі аудит

Университетте СМЖ басшылығының жоғарғы бақылау формасы болып табылатын ішкі аудиттер кезеңді түрде жүргізіліп тұрады. Аудит СМЖ барлық үдерістері бойынша үдерістер мақсаттары арасында, үдерістерді жүзеге асыру барысы мен үдеріс нәтижелері арасында байланыстарды орната отырып, сондай-ақ, жақсарту үшін әлсіз жақтары мен салаларын анықтай отырып жүргізіледі.

Ішкі аудиттер нәтижелері жоғарғы басшылық тарапынан талдау үшін негізгі кіріс деректері болып табылады (осы қолданыстағы СЖ 9.3 т.), ұйымға өзінің ХС ИСО 9001-2015 стандартына сәйкестігін декларирлеуіне және білім беру қызметінің тұрақты сапасы мен СМЖ сенімділігіне ішкі және сыртқы тұтынушылардың көз жеткізуіне мүмкіндік береді.

Ішкі аудит жоспарлауды, шұғыл басқаруды, бақылау және жақсартуды қамтиды.

Аудиттің нәтижесі негізінде ішкі аудиттер нәтижесі туралы есеп жасалынады.

Аудиттерді жүргізу және жоспарлауға қатысты кезеңділік, жауапкершілік пен талаптар, нәтижелерді ақпараттандыру, сондай-ақ, жазбаларды жүргізу әрі сақтау тәртібі Ішкі аудитте көрсетілген.

Ортаға шыққан сәйкессіздіктер мен оларды тудырған себептерін жою әрекеттері, сондай-ақ, атқарылған шаралардың верификациясы мен валидация нәтижесінің есебі осы қолданыстағы СЖ 10.2 тарауына сәйкес жүргізіледі.

9.3 Басшылық тарапынан талдау

9.3.1 Жалпы ережелер

Университет Ректоры жылына бір рет, СМЖ-ның қажеттілігін, тиімділігі мен нәтижелілігін қамтамасыз ету мақсатында Ахмет Ясауи университетінің СМЖ талдау жасайды.

Талдауға ЖОО СМЖ-н, сапа саласындағы Саясат пен мақсаттарын жақсарту мүмкіншіліктерін бағалау да енеді.

Университет вице-ректоры Стратегиялық даму және сапа комитетінің кеңейтілген отырысында қорытынды баяндама жасайды. Басшылық тарапынан талдау жазбалары университет Ректоры бекіткен, Стратегиялық даму және сапа комитетінің стенограммасы мен шешімі болып табылады. Стратегиялық даму және сапа комитетінің шешімдері университет қызметкерлеріне сондай-ақ, (қажеттілігіне қарай) мүдделі тараптарға факультет кеңесі мен кафедра мәжілістері арқылы жеткізіледі. Басшылық тарапынан талдау жазбаларына жауапкершілік СББӨ-не жүктеледі.

9.3.2 Басшылық тарапынан талдау жасаудың кіріс деректері

Басшылық тарапынан кіріс талдау деректеріне кіреді:

- ҚР Ғылым және Жоғары білім Министрлігі тарапынан жүргізілген университетті кешенді тексеру, аттестация мен аккредитациясының есептері;
- Университет СМЖ-нің ішкі аудит есептері;
- Сапа жүйесінің сертификациялау Органы тарапынан жүргізілген сыртқы аудит нәтижелерінің есебі;
- Тұтынушылармен кері байланыс (студенттер мен жұмыс беруші - мекемелерге жүргізілген сауалнама нәтижелері);
- СМЖ-нің қызметі мен сапасын артыру жөніндегі СББӨ-нің баяндамасы мен академиялық департамент директорының аналитикалық деректері;
- СМЖ-нің үдерісінің орындалуы мен МЖМБС талаптарына білім беру қызметінің сәйкестігі туралы талдаулар;
- Бұрынғы түзету әрекеттері туралы есептер;
- Бұрынғы талдау нәтижелері бойынша жасалған әрекеттер;
- ЖОО факультеттері мен кафедраларының рейтингілік бағасы;
- Қызметкерлер мен студенттердің ұсыныстары;
- ЖОО қызметіне әсер етуі мүмкін ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігінің заңдары мен құжаттарындағы өзгерістер туралы деректер.

9.3.3 Басшылық тарапынан талдау жасаудың шығыс деректері

Басшылық тарапынан шығыс талдау деректеріне жатады:

- ҚР Ғылым және Жоғары білім министрлігі мен мүдделі тараптардың, тұтынушылардың талаптарына қарай СМЖ мен білім беру қызметінің сапасын арттыру жөніндегі ұсыныстар;

- Үдерістің ішкі аудиттің бағдарламасы мен жоспары, ұсынылып отырылған білім беру қызметі сапасының бағасы;
- Қажетті ресурстарға қажеттілік және т.б.

10 Жақсарту

10.1 Жалпы ережелер

Университетте тұтынушылардың талаптарын орындау және олардың қанағаттандырылуын арттыруды жақсарту мүмкіндіктері анықталған.

Талаптарды орындау мақсатында және болашақтағы қажеттіліктерді ескеру үшін:

- білім беру қызметін жақсарту;

-кері әсерді төмендету, болдырмау, жою;

-қызмет нәтижелерін, СМЖ нәтижелілігін жақсарту.

10.2 Сәйкессіздік және түзетуші әрекеттері

Университет ортадағы сәйкессіздіктердің себебін жою әрі оның қайталануына жол бермеу мақсатында түзету әрекеттерін жүзеге асырады.

Түзету әрекеттері СМЖ-не қатысатын университеттің барлық құрылымдық бөлімдерінің әрекеттерінде сәйкессіздік анықталғаннан кейін іске асырылады.

Университеттегі сәйкессіздік төмендегідей жағдайларда анықталады:

- ішкі аудиттерде (Осы қолданыстағы СЖ 9.2 т.)
- инспекциялық тексерулерде;
- жақсарту үшін деректерді талдауда (Осы қолданыстағы СЖ 9.1.3 т);
- СМЖ тиімділігін басшылық тарапынан талдауда (Осы қолданыстағы СЖ 9.3 т);
- Келісімді орындауда;
- Жобалауда;
- Бөлімдердің ағымдағы іс-әрекеттерінде;
- Тұтынушылардан шағым түскенде.

Университетте жүзеге асрылатын түзету әрекеттерінің басқаруы, үйлестіру мен бақылауына және оның тиімділігін бағалау жауапкершілігі СББӨ жүктеледі.

Түзетуші әрекеттердің жоспарын жасау, жүзеге асыру және жасалған әрекеттердің нәтижесі бойынша жазба жасау жауапкершілігі сәйкессіздік анықталған бөлім басшыларына жүктелді.

Университетте төмендегілерге талап қоятын құжат түрінде жүзеге асырылған:

- сәйкессіздікті анықтау және оның білім беру қызметінің сапасына тигізер әсері маңызын талдау;
- статистикалық әдістерді (Парето диаграммасы, себеп-салдар диаграммасы) пайдалана отырып, сәйкессіздік себептерін анықтау;
- сәйкессіздіктің қайталануын алдын алу үшін түзету әрекеттерін анықтау, жоспарлау және жүзеге асыру;
- жасалған әрекеттердің нәтижесін жазу;
- жасалған түзету әрекеттерінің тиімділігін талдау.

10.3 Тұрақты жақсарту

Тұрақты жақсарту – талаптарды өсуіне қарай орындау қабілеттілігі бойынша қайталанатын іс-әрекет. Университетте үнемі жақсарту үдерісі СМЖ ішкі нәтижелігі мен тиімділігін жақсарту құралы ретінде және тұтынушылар мен өзге де мүдделі тараптардың

(осы қолданыстағы СЖ 4.2 т.) талаптарын қызметкерлердің тәжірибесі мен білімін барынша рационалды пайдалану арқылы қанағаттандыруы үшін қолданылады.

Тұрақты жақсарту:

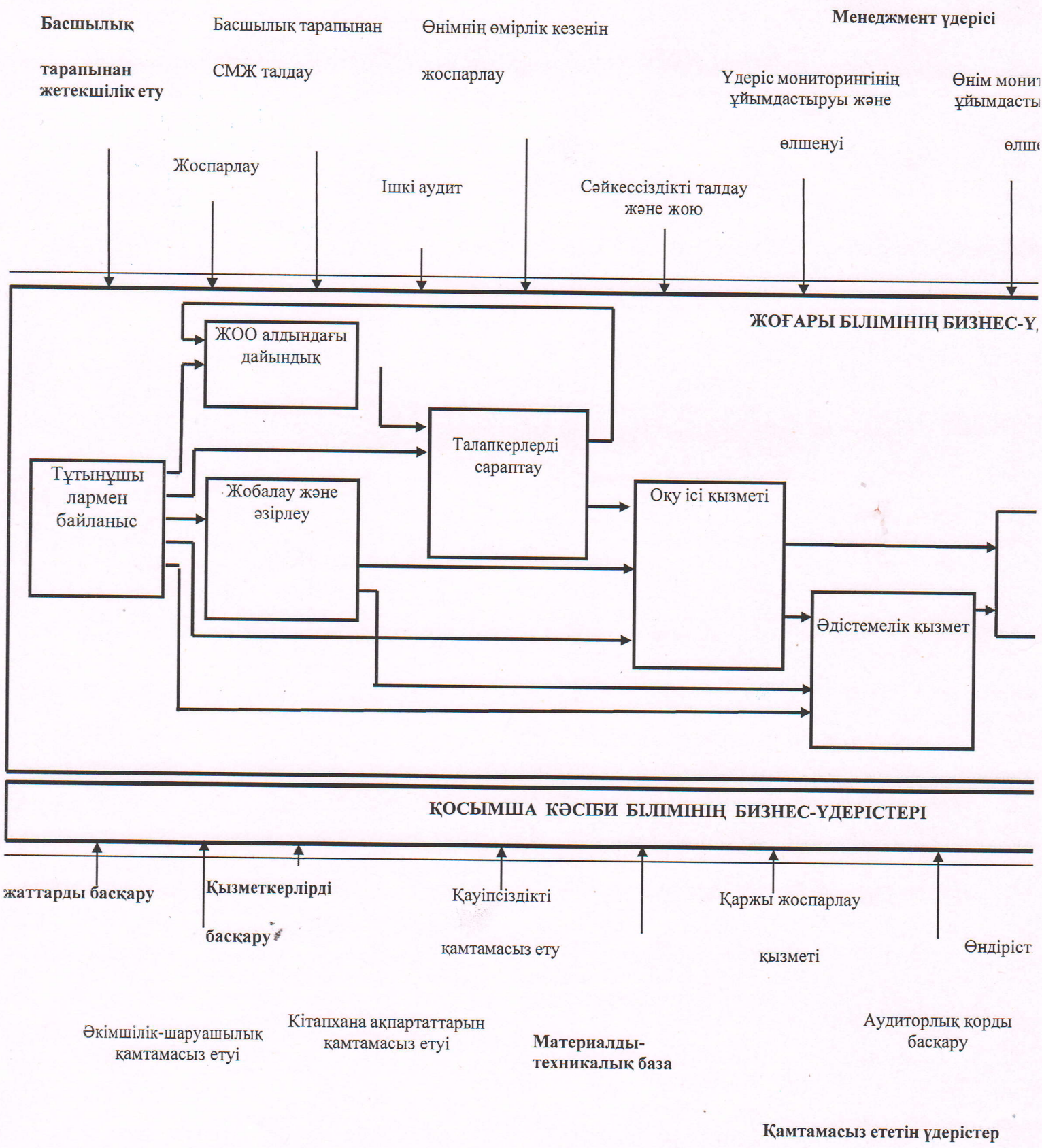
- өнімді (білім беру қызметін, сондай-ақ, түлектердің білімін, дағдысын)
- үдерістерді;
- сапа менеджменті жүйесін;
- өндірістік ортаны қамтиды.

Тұрақты жақсарту үдерісі келесі кезеңдерден тұрады:

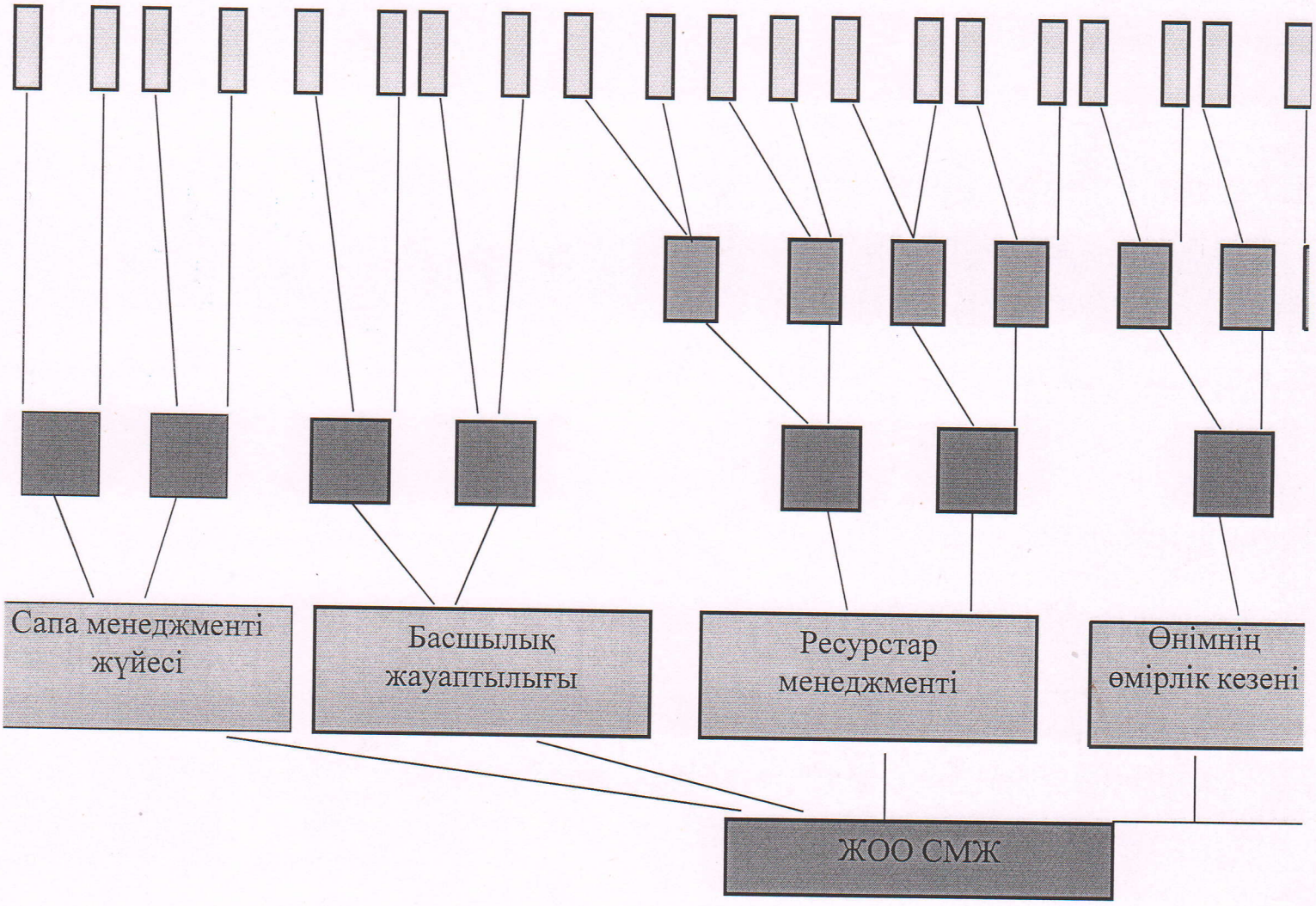
- үдерісті таңдау;
- үдерісті сипаттау және бағалау;
- үдерісті жақсарту;
- жақартылған үдерісті стандарттау және енгізу.

Тұрақты жақсарту үдерісіне барлық қызметкерлер қатысады. Тұрақты жақсарту үдерісі үшін жауапкершілік СББӨ-не жүктелді.

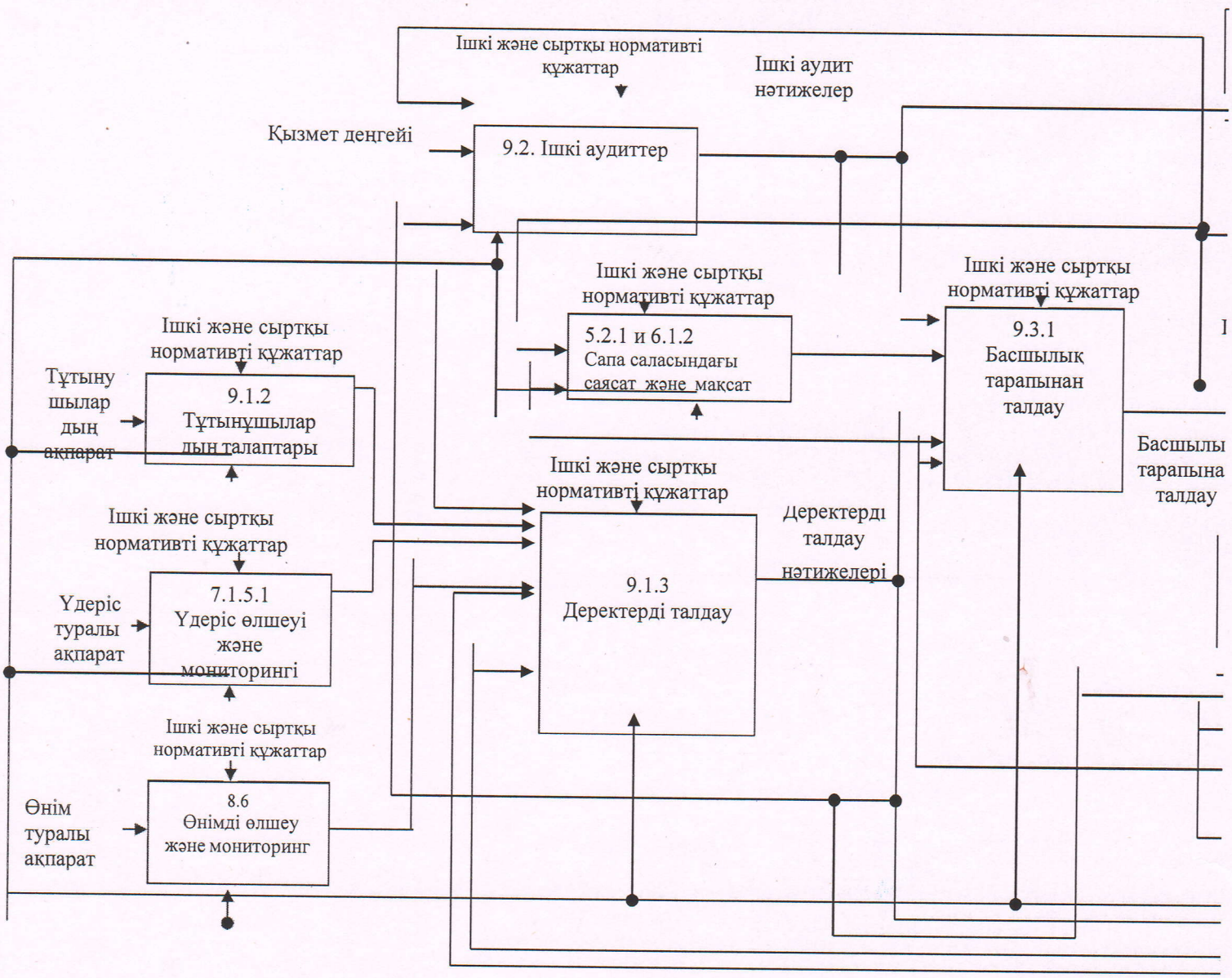
А ҚОСЫМШАСЫ **Ахмет Ясауи университетінің үдерістерді қамтамасыз етуі**



Б ҚОСЫМШАСЫ Қожа Ахмет Ясауи атындағы ХҚТУ СМЖ үдерістердің иерархиясы



В ҚОСЫМШАСЫ Жоғары білімінің бизнес-үдерісі



Г қосымшасы

Ф-СМБ-002

ӨЗГЕРІСТЕР ЕНГІЗУ ПАРАҒЫ

Р/с №	Өзгерістер жасалған тарау, бөлім, құжат тарауының №	Негіздеме (бұйрықтың №, күні)	Өзгерістердің сипаттамасы	Өзгерістерді енгізушінің аты-жөні	Қолтаңба	Орындалған күні

Д қосымшасы

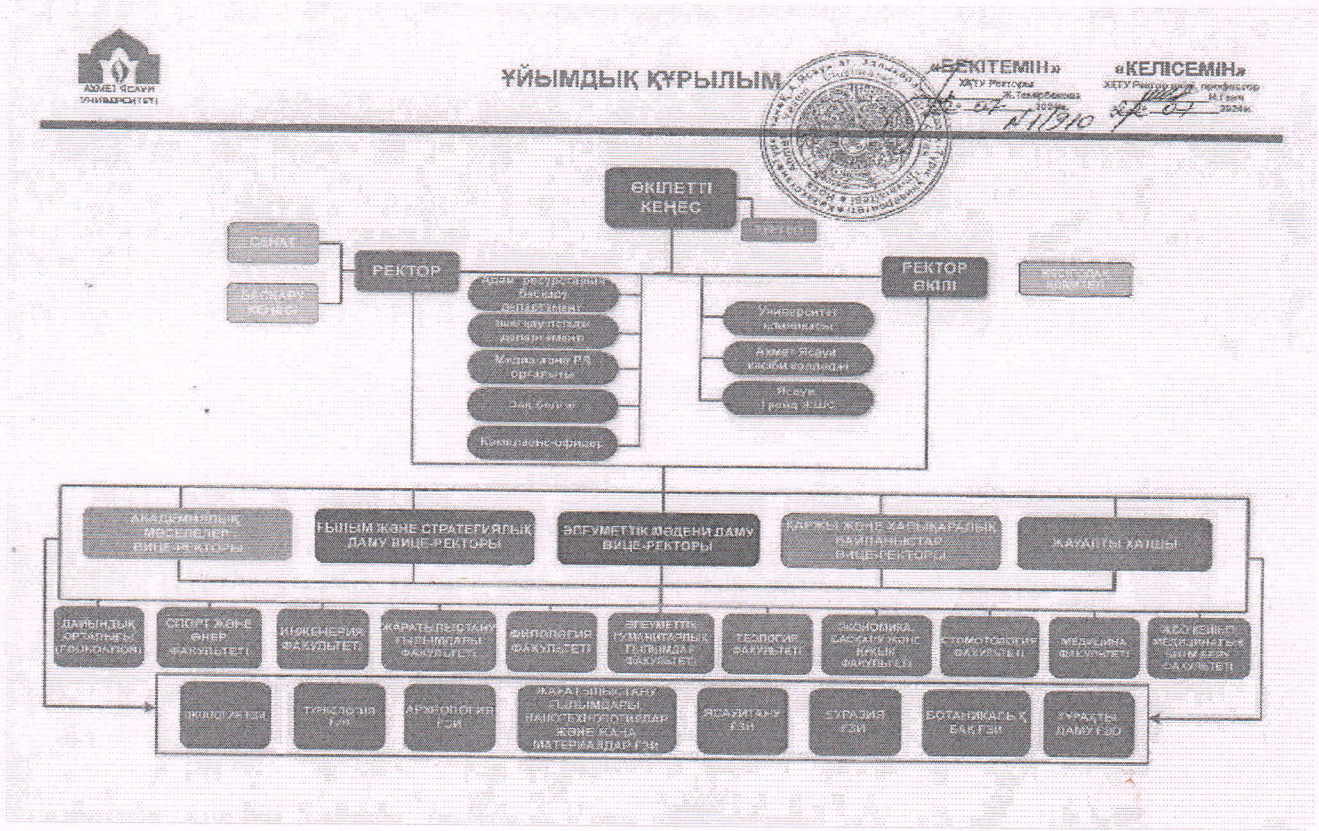
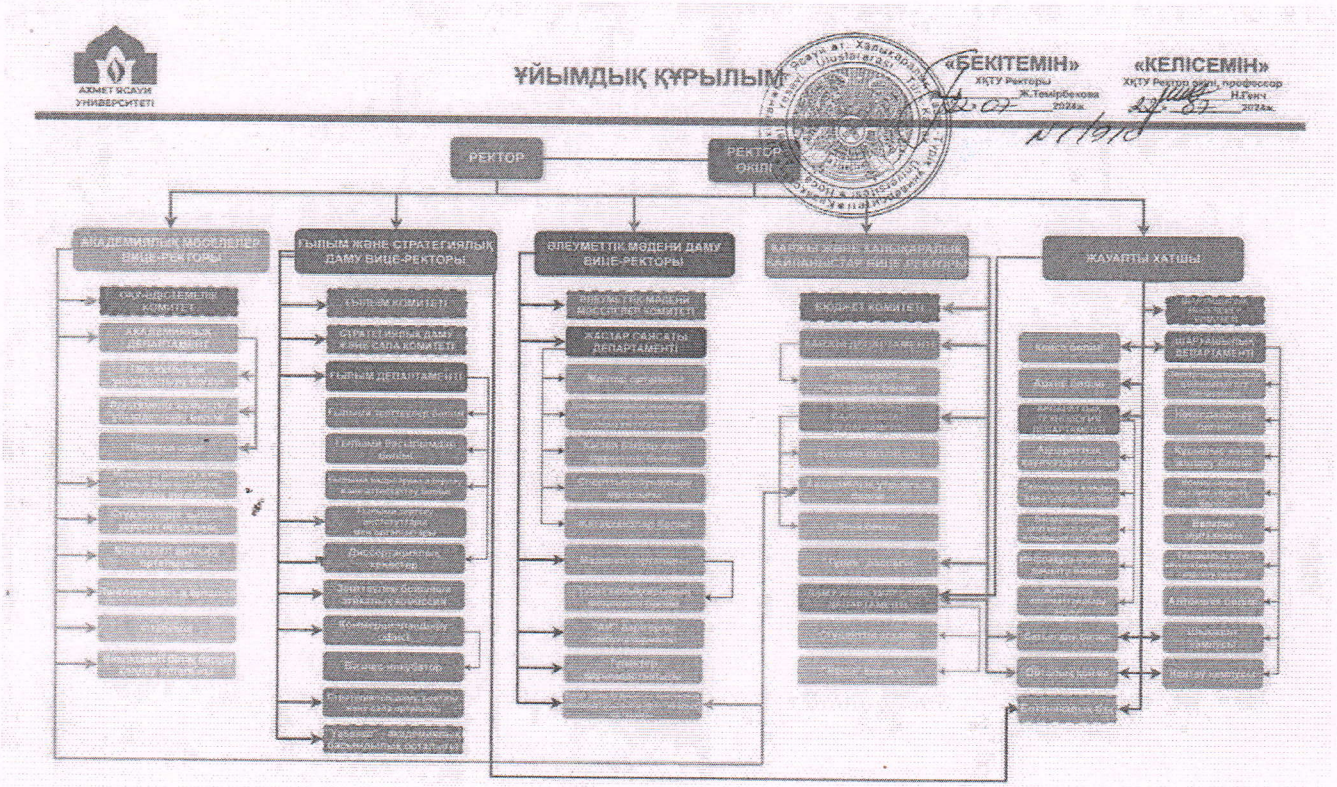
КЕЛІСУ ПАРАҒЫ

Қызметі	Аты-жөні	Қолы	Күні

Е қосымшасы

Ф-СМБ-004

ТАНЫСУ ПАРАҒЫ

№	Қызметі	Аты-жөні	Қолы	Күні

Университет құрылымы **И қосымшасы**