

**Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің ISO 9001:2015
стандарты талаптарына сәйкестігі бойынша өзіндік
БАҒАЛАУ ЕСЕБІ**

1. Ұйым туралы жалпы мәліметтер

Атауы: Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті

Құрылған жылы: 1991

Ұйымдық-құқықтық нысаны: Халықаралық автономды білім беру мекемесі

Орналасқан жері: Түркістан қ., Қазақстан Республикасы

Құрылтайшылары: Қазақстан Республикасы мен Түркия Республикасы Үкіметтері

Байланыс ақпараты: info@ayu.edu.kz | <https://ayu.edu.kz>

Білім беру қызметіне лицензия: № АБ 0137408, 3 ақпан 2010 ж.

Университет миссиясы: Қожа Ахмет Ясауидің іліміне сүйене отырып, академиялық принциптерге сай түркі әлемінде алдыңғы қатарлы, білікті және жаңашыл тұлғаларды тәрбиелейтін университет болу

Университеттің стратегиялық мұраты: Қазақстан мен Түркияның ынтымақтастығы негізінде әлемдік деңгейде ғылыми-зерттеу жұмыстарын жүргізетін, Түркі әлеміне бағыт беретін білікті мамандар дайындайтын университет

Құндылықтар:

Серіктестік және құрмет

Ашықтық және сенімділік

Әділдік және адалдық

Біліктілік және еңбекқорлық

Инновация және бейімделгіштік

1. Сапа саласындағы саясат (сілтеме): [Сапа саясаты PDF](#)

2024–2025 оқу жылына арналған сапа мақсаттары: [Стратегиялық құжаттар](#)

1. ISO 9001:2015 стандарты бойынша сертификаттау және сыртқы аудиттер

ISO 9001 талаптарына сәйкестігі бойынша Сапа менеджменті жүйесін сертификаттау 2006 жылдан бастап жүргізіледі. 2006 жылы алғаш рет алынған сапа сертификаты 2018 жылы 2015 жылғы нұсқасына жаңартылды және күшінде қалуда, ал TSE аудиторы жыл сайын СМЖ-ның стандарт талаптарына сәйкестігін растайды.

2018 жылы Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті ISO 9001:2015 (2015 жылғы нұсқа) стандартына сәйкестік сертификатын алды. Сертификаттау бүкіл әлемде танылатын сертификаттарды беретін (IQNet желісі арқылы) Түрік стандарттар институтымен (TSE) бірлесіп жүргізілді. 2021 жылдың қараша айында университет сапа менеджменті жүйесінің қайта сертификаттаудан (алдыңғы сертификаттың мерзімі аяқталғаннан кейінгі қайта аттестациядан) өтіп, ISO 9001:2015 халықаралық стандартының талаптарына сәйкестігін растады.

Келесі жылдары университет сертификаттың қолданылуын сертификат беруші органның тұрақты сыртқы аудиттері (инспекциялық тексерулер) арқылы растады. Осылайша, 2019 жылдан 2023 жылға дейін университетте ISO 9001:2015 стандарты бойынша жыл сайынғы қадағалау аудитін жүргізу үшін TSE комиссиясы бірнеше рет жұмыс істеді. TSE аудиторы университеттің бөлімшелерін (стратегиялық жоспарлау, кадрлармен жұмыс, сапа бөлімдері, оқу бөлімшелері және т.б.) сапа стандарттарына сәйкестікке тексерді. Тексеру нәтижесінде TSE аудитінің университеттегі білім беру мен инфрақұрылымның жоғары деңгейін сақтау үшін маңыздылығы атап өтілді.

Бұл сәтті аудиттер Қожа Ахмет Ясауи атындағы университеттің сапа менеджменті жүйесі ISO 9001:2015 стандартының талаптарына сәйкес келетінін және тиімді жұмыс

істейтінін дәлелдейді. Осылайша, 2021–2025 жылдар аралығында ISO 9001:2015 сертификаты күшінде қалды, ал стандарт талаптарына сәйкестік жүйелі түрде сыртқы аудиттер арқылы расталды.

Сыртқы мониторинг және университеттің ішкі аудит пен СМЖ дамыту жүйесі Қ.А. Ясауи атындағы университеттегі сапа менеджментінің қағидаттары ISO 9000/9001 стандартының негізінде құрылғанын растайды.

2. Қ.А. Ясауи атындағы ХҚТУ СМЖ-ны қолдау туралы ақпаратты қоғамға мерзімді түрде жеткізеді.

Атап айтқанда, аудиттен өту және сапаны жақсарту туралы жаңалықтар университеттің ресми сайтында және оған байланысты ресурстарда жарияланып отырды. Сонымен қатар, бұқаралық ақпарат құралдарында университеттің білім беру сапасын арттыруға қосқан үлесі атап өтіледі.

Әлеуметтік желілерде де СМЖ-ға байланысты іс-шаралар туралы ақпарат бар. Университеттің ресми парақшасында студенттердің байқаулары мен жетістіктері туралы жаңалықтар жарияланып отыр, бұл жанама түрде сапалы менеджментке сілтейді. Жалпы, университеттің ашық жарияланымдары СМЖ университетті басқару мен дамытудың бір бөлігіне айналғанын растайды. Университет бөлімшелерінде өткізілген ішкі және сыртқы аудиттер, тәуекелдерді басқару бойынша оқыту, ішкі аудиторларды даярлау туралы ақпараттар да жарияланып отыр.

Серіктестік пен халықаралық аккредитация

ISO 9001:2015 стандартын енгізу университеттің халықаралық мәртебесі мен аккредитациясын арттыруға ықпал етті. Қ.А. Ясауи атындағы ХҚТУ – түркітілдес әлемдегі алғашқы халықаралық университет болып табылады, және сапа сертификатының болуы оның жаһандық деңгейдегі беделін қолдап отыр. Бұл университеттің сапа менеджменті жүйесі халықаралық деңгейде мойындалған критерийлерге сәйкес екенін білдіреді, бұл шетелдік студенттер мен серіктестерді тарту үшін маңызды.

Білім беру бағдарламаларының тәуелсіз аккредитациясы да сапа жүйесінің жоғары деңгейін дәлелдейді. 2023–2024 оқу жылдарында университет IQAA (Білім сапасын қамтамасыз ету және аккредитациялау жөніндегі тәуелсіз агенттік) арқылы бірқатар білім беру бағдарламаларын аккредитациядан өткізді. IQAA сараптамалық есебінде Қ.А. Ясауи атындағы ХҚТУ-да ISO 9001 стандарттарына негізделген сапаны қамтамасыз ету тетіктері жұмыс істейтіні нақты атап өтілген. Аккредитация комиссиясы академиялық және әкімшілік үдерістерге ISO қағидаттарының интеграциясын жоғары бағалап, университетті сапа критерийлеріне толық сәйкес деп таныды. Осылайша, оқу бағдарламаларының халықаралық және ұлттық аккредитациясы ISO 9001 жүйесімен жұмыс істейтін СМЖ-ға сүйенеді және бұл университеттің осы стандарт талаптарын сақтайтынын жанама түрде дәлелдейді.

3. Ұйым контексті (ISO 9001:2015 стандартының 4-бөлімі)

4.1 Ұйымды және оның контекстін түсіну

2025–2026 жылдарға арналған SWOT-талдау жүргізілді. Онда мыналар қамтылған: тұрақты жақтары (халықаралық мәртебе, ғылыми әлеует, кампус), әлсіз жақтары (қаржыландырудың шектеулілігі, цифрландырудың жеткіліксіздігі), мүмкіндіктер (халықаралық серіктестік, цифрлық трансформация) және қауіптер (жоғары бәсекелестік, саясаттағы өзгерістер). Талдау нәтижелері 2024–2029 жылдарға арналған Даму бағдарламасына енгізілді.

Мысалы, жоғары оқу орындары арасындағы бәсекелестіктің күшеюі сияқты қауіп анықталғандықтан, университет брендингін халықаралық жобалар мен аккредитациялар арқылы нығайтуға басымдық берілді. Цифрландыру саласындағы әлсіз жақтар ескеріліп,

бағдарламаға IT-инфрақұрылымды жаңғырту және басқару үдерістерін автоматтандыру бағыттары қосылды.

Халықаралық ынтымақтастық сияқты мүмкіндіктер академиялық ұтқырлықты кеңейту және қос дипломды бағдарламаларды дамыту жөніндегі стратегиялық мақсаттарда көрініс тапты.

4.2 Мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттерін түсіну

Университеттің негізгі стейкхолдерлеріне талдау жүргізіліп, олардың қажеттіліктері мен үміттері көрсетілген аналитикалық анықтамалар әзірленді. Бұл мәліметтер стратегиялық басқару және сапа менеджменті процестеріне енгізілді. Талдау «қызығушылықтар мен ықпал ету матрицасы» әдісі арқылы жүргізілді, сыртқы және ішкі стейкхолдерлер жіктелді.

Сыртқы стейкхолдерлерге Ғылым және жоғары білім министрлігі, жергілікті атқарушы органдар, жұмыс берушілер, клиникалық базалар, халықаралық серіктестер жатады. Ішкілеріне – студенттер, оқытушылар, әкімшілік қызметкерлер кіреді.

Негізгі үміттер қатарына: білім беру қызметтерінің сапасы, басқарудың ашықтығы, академиялық ұтқырлық, цифрлық қолжетімділік, ғылыми және халықаралық жобаларға қатысу мүмкіндігі кіреді. Бұл қажеттіліктер мен үміттер университеттің стратегияларында және іс-қимыл жоспарларында көрініс тапқан.

Университет халықаралық жоғары оқу орындарының арасында ерекше орын алады. Қазіргі уақытта шетелдік студенттердің үлесі шамамен 12%-ды құрайды, ал Түркия мен басқа елдерден келген студенттердің үлесі шамамен 5%. Бұл университеттің білім беру бағдарламаларына деген жоғары қызығушылықты білдіреді. Университет білім беру бағдарламаларының сапасын арттыруға да ерекше көңіл бөледі, бұл кең ауқымды студенттер үшін білім алу мүмкіндігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді.

4.3 Сапа менеджменті жүйесінің қолдану аясын айқындау

Сапа менеджменті жүйесі білім беру, ғылыми, тәрбиелік, шаруашылық-әкімшілік және клиникалық үдерістерге таралады. Ол Шымкент, Кентау, Алматы қалаларындағы барлық филиалдар мен құрылымдық бөлімшелерді қамтиды.

4.4 Сапа менеджменті жүйесі және оның үдерістері

Университеттің үдерістік картасы (2025 ж.) әзірленіп, бекітілді, оған кіріс/шығыс параметрлері, нәтижелілік көрсеткіштері және үдеріс иелері енгізілген. Үдерістер картасы үдерістерді жоспарлау, мониторинг және жетілдіру үшін қолданылады; ол барлық қызметкерлерге қолжетімді және жаңа мамандарды оқытуда, сондай-ақ ішкі аудиттер жүргізу барысында пайдаланылады. Декомпозиция және каскадтау құрылымдық бөлімшелер деңгейіне дейін орындалған.

4. Көшбасшылық (ISO 9001:2015 стандартының 5-бөлімі)

5.1 Басшылық және міндеттемелер

Университет басшылығы сапа менеджменті жүйесін дамытуға қолдау көрсетеді: негізгі регламенттер мен ережелерді бекітуге қатысады, ішкі және сыртқы аудит нәтижелерін қарайды, сондай-ақ Даму бағдарламасының есепті кезеңдердегі орындалуын бақылау мен мониторинг жүргізеді. Ректор мен басшылық өкілдері стратегиялық сессияларға қатысады, қызметкерлер мен құрылымдық бөлімшелердің ішкі рейтингтерін талдайды. Осы талдау нәтижелері бойынша ынталандыру шаралары қабылданады, Action Plan өзектендіріледі және ресурстарды бөлу тәсілдеріне түзетулер енгізіледі. Олар сапа саласындағы мақсаттарды бекітіп, осы мақсаттарға жетуге бағытталған іс-шараларды енгізуді қадағалайды.

Мысалдар: стратегиялық сессиялардың хаттамалары, ректордың есептері, ішкі аудит туралы ереже, ішкі аудиторларға арналған ISO семинарларына қатысу (2024 ж.).

МКТУ Сенаты хаттамаларын талдау негізінде университетте сапа менеджменті жүйесінің жұмыс істейтінін және қолдау тапқанын дәлелдейтін тармақтар анықталды.

ӨЗІН-ӨЗІ БАҒАЛАУ ЕСЕБІ

Құжаттардың ресми стиліне қарамастан, белгілі бір бастамалар мен мәселелерді жүйелі талқылау ISO 9001:2015 қағидаттарының университет басқару процесіне біріктірілгенін көрсетеді.

ХҚТУ Сенаты хаттамалары негізінде СМЖ-ны қолдау мен дамытуды растайтын элементтер

№	Элемент / хаттама тармағы	СМЖ-мен байланысы	Түсіндірме
1	Факультеттер, департаменттер мен қызметтердің есептерін тұрақты талқылау	Жоспарлау, тиімділікті талдау	Жетістіктер туралы есептерді тыңдау тәжірибесі – бұл «деректерге негізделген шешім қабылдау» қағидасының (ISO 9001: п.9.1, 9.3) іске асуын көрсетеді
2	Ішкі аудит / сыртқы бағалау нәтижелерін қарау	Ішкі аудит (п.9.2)	Ішкі аудит, сыртқы аудит, аккредитация нәтижелері және бөлімдердің өзіндік бағалауымен байланысты тармақтар бар
3	Академиялық және әкімшілік нормативтік құжаттарды өзектендіру және бекіту	Құжатталған ақпаратты басқару (п.7.5)	Ережелер мен саясаттарды қайта қарау және бекіту СМЖ-ның нормативтік базаға жүйелі қатысуын көрсетеді
4	Білім беру бағдарламаларын жетілдіру жоспарлары, аккредитацияны талқылау	Үздіксіз жетілдіру (п.10)	PDCA (Жоспарла – Іске асыр – Тексер – Іс-қимыл) циклының жүзеге асуын көрсетеді, бұл ISO 9001 қағидаттарының бірі
5	Сенат жұмысының жылдық жоспары мен кестесін әзірлеу	Жоспарлау (п.6.2, п.6.3)	Жоспарлау жүйесі негізгі үдерістердің алдын ала болжау мен үйлесімділігін қамтамасыз етеді
6	Білім сапасын және академиялық адалдықты мониторингтеу	Тәуекелдерді басқару және мүдделі тараптарды талдау (п.6.1, п.4.2)	Аудит, академиялық этика және сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясатқа қатысты мәселелерді жүйелі түрде талқылау СМЖ-ның тәуекелдермен жұмыс жүргізетінін көрсетеді
7	Департаменттер мен факультет декандарының негізгі бағыттар бойынша есептері	Үдерістердің нәтижелілігін бағалау (п.9.1)	Есептілік – үдерістерді талдау мен жақсартудың маңызды элементі
8	Қауіпсіздік, еңбекті қорғау және санитарлық нормалар мәселелерін күн тәртібіне қосу	Ұйым контексті, барлық үдерістерді қамту (п.4.1)	Бұл СМЖ-ның өндірістік және әкімшілік үдерістерді де қамтитынын көрсетеді
9	Сандық шешімдерді енгізуді талқылау және автоматтандыру	Ресурстарды басқару (п.7.1)	Университеттің цифрлық жетілу деңгейін арттыру оның тұрақтылығына және үдерістер сапасына ықпал етеді

Қорытынды:

ӨЗІН-ӨЗІ БАҒАЛАУ ЕСЕБІ

Сенат отырыстарының талдауы көрсеткендей, МКТУ сапа менеджменті жүйесінің жүйелі жұмыс істеуін қолдайды. Отырыстарда келесі элементтер тұрақты түрде қарастырылады:

- мониторинг пен деректерді талдау нәтижелері,
- тәуекелдер мен сәйкессіздіктерді басқару.

2024–2025 жылдарға арналған Басқару кеңесі отырыстары жоспарының деректері бойынша МКТУ-де СМЖ-ны қолдау және дамыту

№	Хаттама элементі / тармағы	СМЖ-мен байланыс	Түсініктеме
1	Стратегиялық бағдарламалар мен даму жоспарларын талқылау (1 және 2 отырыс)	Жоспарлау, көшбасшылық (ISO 9001: п.5.1, 6.2)	СМЖ-ның стратегиялық деңгейін қолдау: мақсаттар, даму, жоспарлы көрсеткіштер
2	Декандардың, ҒЗИ, департаменттердің есептерін тыңдау (әрбір отырыста)	Нәтижелілікті бағалау, персоналдың тартылуы (п.9.1, 7.1)	Құрылымдық бөлімшелердің есептілігі – үдерістер тиімділігін талдаудың негізі
3	Цифрлық технологиялар мен инновацияларды енгізуді бақылау (сәуір)	Өзгерістер мен ресурстарды басқару (п.6.3, 7.1)	Цифрлық трансформация – үздіксіз жетілдіру жүйесінің бөлігі ретінде
4	Академиялық саясат және білім беру бағдарламалары мәселелерін талқылау	Тұтынушылар мен стейкхолдерлерге бағдар (п.5.1.2, 9.1.2)	ОП-ны жүйелі жаңарту — бейімделгіштік пен сапаға бағдарланудың көрсеткіші
5	Кеңес отырыстарының тұрақтылығы және күн тәртібінің болуы	Үдерістерді басқару (п.4.4), ашықтық	Кеңестің жоспарлы жұмысы тұрақты басқару жүйесі қағидаттарына сәйкес келеді

Қожа Ахмет Ясауи атындағы ХҚТУ-де СМЖ-ны қолдау бойынша 2024–2025 оқу жылына арналған Басқару кеңесінің жұмыс жоспары негізіндегі қорытынды

Аталған құжат ХҚТУ Басқару кеңесінің қызметі ISO 9001:2015 стандартына сәйкес сапа менеджменті жүйесінің (СМЖ) қағидаттарына сай ұйымдастырылғанын көрсетеді. Атап айтқанда:

- **Отырыс өткізу жиілігі мен құрылымдалған күн тәртібі** (тоқсан сайын) үдерістерді жүйелі түрде талдау мен басқаруды қамтамасыз етіп, жоспарлау және үздіксіз жетілдіру қағидатына (п.6, п.10) сәйкес келеді;

- **Факультеттердің, департаменттердің және ғылыми-зерттеу институттарының есептерінің талқылануы** үдерістердің нәтижелілігін бағалау тетіктерінің (п.9.1) және басшылықтың қатысуының (п.5.1) бар екенін дәлелдейді;

- **Цифрландыру, академиялық бағдарламалар мен кадр саясаты мәселелерінің қаралуы** ресурстарды, өзгерістерді және мүдделі тараптардың қанағаттанушылығын басқару тәсілдерінің (п.7.1, п.6.3, п.9.1.2) іске асырылып жатқанын көрсетеді;

- **Күн тәртібінің тақырыптары** (академиялық ұтқырлық, халықаралық ынтымақтастық, ғылыми-зерттеу қызметі және т.б.) ұйым контекстіне және даму стратегиясына (п.4.1, п.4.2) сәйкестігін көрсетеді.

Осылайша, ХҚТУ Басқару кеңесінің 2024–2025 оқу жылына арналған жұмыс жоспары университеттің басқару жүйесі ISO 9001:2015 логикасындағы СМЖ-ны қолдайтын және дамытатын негізгі үдерістер мен басқару тетіктерін қамтитынын растайды.

5.2 Сапа саласындағы саясат (университет сайтындағы сілтеме):
https://ayu.edu.kz/admin/ckeditor_files/files/K3%20Сапа%20саясаты%20Ж.PDF

Сапа саласындағы өзектендірілген саясат жыл сайын университеттің ресми сайтында жарияланады. Құжат үздіксіз жетілдіруге, мүдделі тараптардың қанағаттануына, персоналды дамытуға және ашықтыққа берілгендікті мәлімдейді.

Мысалдар: сапа саясаты, СМЖ құжаттарын бекіту туралы бұйрықтар, профессорлық-оқытушылық құрам мен қызметкерлер арасында тарату.

5.3 Рөлдер, жауапкершілік және өкілеттіктер

Жауапкершіліктерді бөлу лауазымдық нұсқаулықтарда, департаменттер мен құрылымдық бөлімшелер туралы ережелерде және ішкі аудит құжаттарында бекітілген. Әр бөлімшеде сапаға, тәуекелдерге, ішкі есептілікке және құжат айналымына жауапты тұлғалар тағайындалған.

Мысалдар: СМЖ құрылымы, тәуекелдер бойынша жауаптыларды тағайындау туралы бұйрықтар, бөлімшелер туралы ережелер, лауазымдық нұсқаулықтар.

5. Жоспарлау (ISO 9001:2015 стандартының 6-бөлімі)

6.1 Тәуекелдер мен мүмкіндіктерге байланысты әрекеттер

Тәуекелдер мен мүмкіндіктерге талдау жүргізілді (SWOT + тәуекелдер тізілімі). Стратегиялық және операциялық тәуекелдердің тізілімі өзектендірілді. Инцидент-менеджмент (оқыс оқиғаларды басқару) ішкі тәжірибеге енгізілді.

Мысалдар: Тәуекелдер тізілімі, талдау регламенттері мен хаттамалары, қызметтік хаттар

6.2 Сапа саласындағы мақсаттар

Сапа мақсаттары 2024–2029 жылдарға арналған Даму бағдарламасында және барлық құрылымдардың Action Plan құжаттарында айқындалған. Мысалы, сапа мақсаттарына мыналар жатады:

- 2026 жылға дейін халықаралық тәжірибесі бар оқытушылар үлесін 20%-ға жеткізу;
- білім беру процесіне қанағаттану деңгейін 85%-ға дейін арттыру;
- білім беру бағдарламалары бойынша халықаралық аккредитациядан өту.

Бұл мақсаттар өлшенетін, SMART талаптарына сай, университеттің Миссиясы, Пайымдауы және стратегиялық KPI көрсеткіштерімен өзара байланысты, Даму бағдарламасының орындалуы мен ішкі рейтингтер арқылы бақыланады.

ХҚТУ-дің Даму бағдарламасының мақсаттарының орындалуын бақылау бірқатар бағыттар бойынша оң серпінді көрсетті. 2025 жылғы қаңтардағы деректер бойынша:

- халықаралық аккредитациядан өткен бағдарламалар үлесі 8%-ға артты;
- сауалнама нәтижелері бойынша студенттердің қанағаттану деңгейі 84,2%-ға жетті;
- Scopus базасындағы жарияланымдары бар оқытушылар саны 2023 жылмен салыстырғанда 12%-ға өсті;
- цифрлық сервистермен (Platonus қоса) қамтылу барлық факультеттер мен филиалдарда 100%-ды құрады.

Мысалдар: Action Plan, сапа мақсаттарының шаблоны, факультеттердің ішкі рейтингі, IP рейтингі нәтижелері

6.3 Өзгерістерді жоспарлау

Университет барлық өзгерістер үшін **PDCA циклын** (Жоспарлау – Орындау – Тексеру – Әрекет) қолданады. SWOT-талдау өзектендірілді. **Action Plan** форматы енгізілді. Факультеттердің даму стратегиялары әзірленді. Білім беру бағдарламаларына, үдерістерге, құжат айналымына өзгерістер енгізілді. Барлық өзгерістер мақсатты, кезеңдері мен жауапты тұлғалар көрсетіліп ресімделеді.

Мысалдар: Даму бағдарламасының орындалуы бойынша есептер, Action Plan шаблондары, негізгі қызметтік құжаттарға енгізілген өзгерістерді тіркеу кестелері (мысалы, ІР туралы ереже), Өзгеріс парақтары және ұсынылған өзгерістердің негіздемелері.

6. Қолдау (ISO 9001:2015 стандартының 7-бөлімі)

7.1 Ресурстар

Сапа менеджменті жүйесінің мақсаттарын іске асыруды қамтамасыз ететін негізгі ресурстарға жоғары білікті профессорлық-оқытушылық құрам, заманауи клиническо-диагностикалық база, дамыған ІТ-инфрақұрылым (Platonus, Moodle), орталықтандырылған кітапхана-ақпараттық жүйе, сондай-ақ тұрақты мемлекеттік және мақсатты қаржыландыру жатады.

Университет сапа міндеттерін жүзеге асыру үшін қажетті адами, материалдық-техникалық және қаржылық ресурстармен қамтамасыз етілген. Материалдық-техникалық базаның құрылымына медицина факультетіндегі заманауи зертханалар, жоғары технологиялы клиническо-диагностикалық орталық, Түркістан, Шымкент және Кентау қалаларындағы жанартылған инфрақұрылымы бар кампусстар, сондай-ақ басқарудың цифрлық платформалары (Platonus, Moodle) кіреді.

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің қызметі «Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті» мекемесіне 2012 жылдың 03 ақпанында берілген № АБ 0137408 Мемлекеттік лицензиясы (тірк. 28.09.2012 жылғы № 990440008043) мен Жарғыға сәйкес жүзеге асырылады.

Университеттің оқу үдерісі жүргізілетін басты ғимараттары Түркістан кампусында орналасқан. 1991 жылы ашылған Қазақстан Республикасы Үкіметі тарапынан Ахмет Ясауи университеті балансына берілген ғимараттарда білім беру қызметтері жүргізілуде. Аталған ғимараттарға қоса, Қазақстан және Түркия Республикаларының қаржылай үлесімен құрылысы жүргізілген университет қалашығы орналасқан.

Жалпы оқытушы-профессорлар құрамы 900 ПОҚ, оның ішінде 231 ғылым кандидаты, 45 ғылым докторы, 140 PhD докторлары, 17 ҚР мем.марап.мен құр.атақ, 58 аға оқытушы, 111 аға оқытушы, магистр, 166 магистр, 132 оқытушы. ПОҚ дәрежелілігі 44%.

Университет Қазақстан Республикасының білім беру ұйымдарына қойылатын талаптарға жауап береді, интернационаландырудың ең жоғары деңгейіне ие: 19 мемлекеттен келген 27 ұлт өкілдерінен құралған 10 мыңнан астам білім алушы қазақ, түрік, орыс және ағылшын тілдерінде білім алады.

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің санитарлық нормалар мен стандарттар талаптарына сәйкес келетін жалпы ауданы 211 923 м2 заманауи материалдық-техникалық қуатты базасы бар. Заманауи құрал-жабдықтармен жабдықталған 690 орындық ғылыми кітапхана жұмыс жасайды. Кітапхана Web of Science, Scopus, Springer Link, Cochran Library дерекқорларының электронды ақпараттық ресурстарына, сондай-ақ Ulakbim (Түркия) электронды ақпараттық ресурстарына еркін қол жеткізуді қамтамасыз етеді.

Университетте бакалавриат, магистратура, докторантура және резидентура білім беру бағдарламаларының барлығы аккредиттелген. Оқу процесі 14 оқу және 2 әкімшілік ғимаратында орналасқан мекен-жайларда өтеді. Медицина факультетінің оқу зертханалары мен симуляциялық орталығы, университет клиникасы және «Яссы» қонақ үй кешені, университеттің мәдени орталығының ғимаратында орналасқан өндірістік орталық, екі

мұражай (археология және тарих) қызмет етеді. Студенттерге арналған эксперименттік база студенттерге теориялық біліммен қатар практикалық дағдыларды алуға мүмкіндік береді.

Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінің ауданы 88 га болатын Ботаникалық бағында әртүрлі жеміс өсімдіктерінің, ағаштардың, бұталардың және гүлдердің 127 түрі мен сорттары бар.

Барлық оқу ғимараттарында жаттығу залдары мен жалпы ауданы 46 687 м² болатын 8 ашық спорт алаңы бар. Студенттер мен университет қызметкерлерінің денсаулығын сақтау, алғашқы медициналық көмек көрсету және жыл сайынғы профилактикалық іс- шараларды өткізу үшін жалпы ауданы 10 649,8 м² дәрігерлік амбулатория және емдеу-диагностикалық емханасы жұмыс істейді. Түркия бюджетінен мақсатты қаржыландыруға бөлінген қаражатқа спорт кешені, корттар, спорт алаңдары мен футбол алаңы салынып, жабдықталған. Жалпы ауданы 47 464,4 м² болатын 8 жатақханада 3000-нан астам студент тұрады. 500 орынға есептелген университет асханасы студенттер мен қызметкерлерді күнделікті тамақпен қамтамасыз етілген. Университет басшылығы 72 пәтерді құрайтын 10 коттеджде профессорлық- оқытушылар құрамының тұруына барынша жағдай жасауға да ерекше көңіл бөлген.

7.2 Құзыреттілік

Профессорлық-оқытушылық құрам мен әкімшілік-басқару персоналы үшін біліктілікті арттыру курстары жүйелі түрде өткізіледі. 2023–2024 оқу жылдарында 400-ден астам қызметкер оқудан өтті, оның ішінде AMEE, IAEA халықаралық бағдарламалары, ISO және ESG бойынша сертификатталған семинарлар бар. Алынған білім тәжірибеде қолданылып, пәндердің білім беру бағдарламаларын қайта қарауға, кері байланыс құралдарын енгізуге және ішкі аудит жүйесін жетілдіруге ықпал етті. Ең сұранысқа ие курстар – жасанды интеллект, цифрлық білім беру технологиялары, академиялық тәлімгерлік және білім беру бағдарламаларын әзірлеу (соның ішінде AMEE, IAEA, ISO семинарлары). Университетте ішкі кадрлық резерв пен персоналды аттестаттау жүйесі жұмыс істейді.

7.3 Хабардар болу

Қызметкерлер мен білім алушылар сапа саласындағы мақсаттар, саясат, өзгерістер мен аудит нәтижелері туралы Bitrix24 порталы, жиналыстар және электрондық хабарламалар арқылы ақпараттандырылады.

7.4 Коммуникация

Сапа менеджменті жүйесі мәселелері бойынша көлденең және тік коммуникация қамтамасыз етілген. Үнемі үйлестіру кеңестері өткізіледі, цифрлық чаттар мен жұмыс топтары, стратегиялық сессиялар қолданылады.

7.5 Құжатталған ақпарат

Құжатталған ақпарат мұрағаты әзірленіп, қолдау табуда. Барлық саясаттар, ережелер, регламенттер, нұсқаулықтар және сапа формалары университет сайтының бірыңғай СМЖ кеңістігінде орналастырылған.

Мысалдар: бұйрықтар, нұсқаулықтар, шаблондар, персоналды оқыту жөніндегі есептер.

8. Операциялық қызмет (ISO 9001:2015 стандартының 8-бөлімі)

8.1 Операцияларды жоспарлау және бақылау

Операциялық қызмет бекітілген үдерістер картасына сәйкес жүзеге асырылады және құрылымдық бөлімшелер деңгейіне дейін декомпозицияланған. Бақылау Action Plan және ішкі рейтинг көрсеткіштері арқылы жүргізіледі.

8.2 Білім беру қызметтеріне қойылатын талаптарды анықтау

Студенттерден, жұмыс берушілерден және түлектерден кері байланыс жүйелі түрде жиналып, талданады. Оқу жоспарлары кәсіби стандарттар, мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттар (ГОСО) және еңбек нарығының қажеттіліктеріне негізделі отырып қалыптастырылады.

8.3 Жобалау және әзірлеу (қолданылатын жағдайда)

Бакалавриат, магистратура, интернатура, докторантура және резидентура бағдарламалары сыртқы сарапшылардың қатысуымен әзірленеді. Университет Erasmus+ жобалары аясында Түркия, Өзбекстан және ЕО елдерінің сарапшыларымен ынтымақтасады. Білім беру бағдарламаларына тәуелсіз сараптама және аккредитация жүйесі енгізілген.

8.4 Жеткізушілер мен серіктестерді басқару

Клиникалық базалармен, ғылыми-зерттеу институттарымен және жұмыс берушілермен серіктестік келісімшарттар мен меморандумдар арқылы ресімделген. Қызметтер мен жабдықтар жеткізушілері сапа талаптарына сәйкестігі бойынша тексеруден өтеді.

8.5 Қызметтерді көрсету

Білім беру қызметтерін көрсету үдерісі регламенттелген. Академиялық ұтқырлық, қашықтықтан қол жеткізу және студенттерді сүйемелдеу жағдайлары қамтамасыз етілген. Студентке бағдарланған тәсіл қағидаттары қолданылады.

8.6 Қызмет нәтижелерін бақылау

Білім беру бағдарламаларының нәтижелілігі, оқу нәтижелерінің меңгерілуі, GPA динамикасы, қорытынды аттестация және қанағаттану сауалнамаларының нәтижелері талданады.

8.7 Сәйкессіздіктерді басқару

Аудит жүргізуге арналған чек-парақтар, сәйкессіздіктерді тіркеу журналы және түзету әрекеттерінің үлгілері енгізілген. Оқиғаларды басқару және ауытқулардың себептерін талдау жүйесі жұмыс істейді.

Ауытқулармен жұмысты стандарттау мақсатында арнайы **бекітілген инцидентті тіркеу бланкісі** енгізілген. Бұл құжатта қатысушылар туралы мәліметтер, оқиға жағдайлары, қысқаша сипаттама, сондай-ақ **бастапқы себептерді талдау** мен **түзету әрекеттерін** көрсетуге арналған бөлімдер қамтылған. Құжат құрамында **"5 Неліктен"** әдісі, орындау мерзімдері мен жауапты тұлғалар туралы бөлімдер де бар. Барлық толтырылған нысандар **электронды инциденттер тізілімінде** сақталады және олар кейінгі ішкі аудиттер мен түзету шараларында қолданылады.

Мысалдар: оқу жоспарлары, клиникалық базалармен жасалған шарттар, чек-парақтар, кафедра отырыстарының хаттамалары, PDCA үлгілері, сәйкессіздіктер жөніндегі хаттамалар.

9. Нәтижелілікті бағалау (ISO 9001:2015 стандартының 9-бөлімі)

9.1 Мониторинг, өлшеу, талдау және бағалау

Университет білім беру, ғылыми және әкімшілік үдерістердің нәтижелілігіне қатысты деректерді жүйелі түрде жинау, талдау және қолдануды жүзеге асырады. Жыл сайын негізгі тиімділік көрсеткіштеріне (KPI) мониторинг жүргізіледі. Басқарушылық шешімдерге ең үлкен әсер еткен көрсеткіштер қатарына студенттердің қанағаттанушылығы, оқытушылардың ғылыми зерттеулерге тартылуы, білім беру бағдарламаларының аккредитациямен қамтылуы және құрылымдық бөлімшелердің жоспарларын орындау мерзімдерінің сақталуы жатады. Мониторинг бағыттары: академиялық үлгерім, студенттер мен оқытушылардың қанағаттанушылығы, ғылыми зерттеу жұмыстарының қамтылуы, халықаралық ұтқырлық және кадрлық құрам.

Факультеттер мен ғылыми-зерттеу институттарының профессорлық-оқытушылық құрамы мен ғылыми қызметкерлеріне арналған 50-ден астам индикаторы бар ішкі рейтинг жүйесі іске асырылған. Бұл деректер стратегиялық сессияларда талданып, келесі

басқарушылық шешімдерді қабылдау үшін пайдаланылады: құрылымдық бөлімшелердің Action Plan құжаттарын түзету, факультеттер арасында ресурстарды қайта бөлу, білім беру бағдарламаларын жаңарту және ішкі рейтинг жүйесіндегі мақсатты көрсеткіштерді қайта қарау.

9.2 Ішкі аудит

Ішкі аудиттер және білім беру сапасы

Стандарт талаптарына сәйкестікті қамтамасыз ету мақсатында университет сапа менеджменті жүйесіне (СМЖ) ішкі аудиттер мен сапаға қатысты басқарушылық шолулар жүргізеді. Бұл рәсімдер ISO 9001:2015 стандартының ажырамас бөлігі болып табылады және үдерістердегі сәйкессіздіктерді уақтылы анықтауға әрі оларды жетілдіруге мүмкіндік береді.

Қожа Ахмет Ясауи атындағы ХҚТУ ресми мәлімдемелерінде ISO 9001 сапа менеджменті жүйесінің құралдары университеттің күнделікті жұмысында қолданылатыны атап өтілген. Мысалы, IQAA тәуелсіз агенттігінің есебіне сәйкес, университеттегі сапаны қамтамасыз ету жүйесі ISO 9000 сериялы стандарттар қағидаттарына негізделген және бұл тұрақты семинарлар, әдістемелік конференциялар мен білім беру сапасы мәселелері бойынша отырыстар өткізілетіндігімен дәлелденеді. Бұл іс-шаралар білім беру үдерісінің барлығын қамтитын ішкі сапа жүйесінің жұмыс істейтінін көрсетеді.

ISO 9001 сертификатының болуы университеттен жылына кемінде бір рет жоспарлы ішкі аудиттер жүргізуді және олардың нәтижелерін басшылық отырыстарында талдауды талап етеді.

Университетте барлық үдерістерді қамтитын 17 чек-парақ негізінде жүргізілетін кешенді ішкі аудит жүйесі қалыптастырылған.

2023–2024 оқу жылында – құрылымдық бөлімшелердің 100%-ы,

2024–2025 оқу жылында – сондай-ақ құрылымдық бөлімшелердің 100%-ы аудитпен қамтылды.

Аудит жүргізуде инцидент-менеджмент, тәуекелге бағытталған аудит және PDCA моделіне негізделген өзін-өзі бағалау тәсілдері қолданылады.

Ерекше назар клинико-диагностикалық орталыққа, Шымкент және Кентау кампустарына, колледж филиалдарына және ғылыми-зерттеу институттарына аударылады. Нәтижелер электронды тізілімге енгізіледі және түзету шараларының жоспарымен сүйемелденеді.

9.3 Басшылық тарапынан талдау

Басшылық тарапынан талдау жыл сайын ректорат деңгейінде жүргізіледі. Мысалы, 2024 жылы өткізілген талдау нәтижелері бойынша ішкі аудит шаблондары жаңартылып, білім беру үдерісін цифрландыру бойынша мақсаттар қайта қаралды және ESG-көрсеткіштерді Сенат пен ішкі рейтинг құрылымына енгізу туралы шешім қабылданды.

Талдаудың негізін мынадай ақпараттар құрайды:

- ішкі аудит есептері,
- ішкі рейтинг деректері,
- QS рейтингінің мәліметтері және басқа да көздер.

Талдау нәтижесінде сапа мақсаттарына түзетулер енгізіледі, даму бағдарламасы мен Action Plan-ға өзгерістер енгізіледі. Талдау барысында цифрлық аналитика элементтері (дашбордтар), стратегиялық карталар, тәуекел және ықпал матрицалары қолданылады.

Мысалдар: құрылымдық бөлімшелердің ішкі рейтингтері, аналитикалық есептер, Сенатқа арналған презентациялар.

10. Жетілдірулер (ISO 9001:2015 стандартының 10-бөлімі)

10.1 Жетілдіру мүмкіндіктері

Университет жетілдіру әлеуетін анықтау үшін дереккөздердің кең ауқымын пайдаланады: ішкі аудиттердің нәтижелері, стейкхолдерлердің пікірлері, стратегиялық сессиялардың қорытындылары, сыртқы шолулар, ұлттық және халықаралық рейтингтер, сондай-ақ қызметкерлердің бастамалары.

«Трансформация» жобалары аясында қызметкерлер ұсыныстар енгізуге қатысады. Ең нәтижелі бастамалардың қатарында — "5 Неліктен" әдісіне негізделген сәйкессіздіктер себептерін талдау жүйесінің енгізілуі және құрылымдық бөлімшелердің Action Plan құжаттарын цифрландыру, орнықты даму, қызмет көрсету мәдениеті және үдерістерді жетілдіру бағыттары бойынша орындалуын бақылауға арналған біртұтас цифрлық мониторинг панелінің құрылуы бар.

2023–2024 жылдары 30-дан астам бастама ұсынылды, олардың 12-сі іске асырылып, кеңейтілді.

10.2 Түзету әрекеттері

Сәйкессіздіктерді анықтау, тіркеу және жою бойынша жүйе қалыптастырылған. Мысалы, 2024 жылы өзектілігін жоғалтқан білім беру бағдарламасына қатысты сәйкессіздік жойылды: ішкі аудит нәтижелері бойынша бағдарлама кәсіби стандарт пен мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандартына (ГОСО) сәйкес жаңартылып, өзгерістер электрондық құжат айналымы жүйесіне енгізілді.

Түзету әрекеттері сыртқы және ішкі аудиттер, инциденттер мен шағымдарды талдау нәтижелері негізінде әзірленеді.

Электрондық сәйкессіздіктер реестрі жұмыс істейді. Жауапты құрылымдық бөлімшелер ай сайын түзету шараларының орындалу мәртебесі бойынша есеп береді. Барлық үдерістер ашық және Google Disk ішкі сапа панелі арқылы мониторингке қолжетімді.

10.3 Үздіксіз жетілдіру

Үздіксіз жетілдіру тәсілі университет мәдениетіне енгізілген. Барлық құрылымдық бөлімшелер **PDCA циклі** бойынша жұмыс істейді, мақсаттар, рәсімдер және көрсеткіштер тұрақты түрде қайта қаралады. Ең белсенді қолданылатын көрсеткіштер: білім алушылар мен қызметкерлердің қанағаттанушылығы, оқу үдерісінің нәтижелілігі, цифрлық сервистермен қамтылу және құрылымдық бөлімшелер жоспарларының орындалуы.

Цифрлық визуализация құралдары, үдеріс карталары, дашбордтар және KPI-мониторинг жүйелері енгізілген.

Қосымша:

- кітапханада **коворкинг аймағы** құрылып, онда қызметкерлер үшін оқыту іс-шаралары, стратегиялық сессиялар мен кездесулер өткізіледі;
- **«Менеджмент мектебі»** апта сайын сейсенбіде университеттің басқарушы персоналы үшін жұмыс істейді;
- командалық жұмысты оңтайландыру үшін **Trello платформасы** енгізілген, бұл құрылымдық бөлімшелер мен ғылыми бағыттағы жобалардың орындалуын цифрлық бақылауды қамтамасыз етеді;
- **ғылыми жобалар мен коммерцияландыру жобаларының реестрі** жасақталып, тұрақты жаңартылып отырады;
- 2024 жылы университеттің ғылыми, білім беру және инновациялық қызметін біріктіруге бағытталған **Академиялық және ғылыми көшбасшылық орталығының мегагранты** іске қосылды.

Стратегиялық сессияларда талқыланатын жыл сайынғы "Жетілдірулер реестрі" қалыптастырылған. Реестрге енгізілген бастамалардың қатарында — білім алушылардың қанағаттану сауалнамаларының форматтарын жаңарту бар.

Өзін-өзі бағалау нәтижелері бойынша қорытынды

Жүргізілген өзін-өзі бағалау нәтижесінде Қожа Ахмет Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университетінде ISO 9001:2015 стандартының талаптарына сәйкес келетін **жетілген сапа менеджменті жүйесі** жұмыс істейтіні анықталды. Университет жоспарлау, іске асыру және бағалау үдерістерін PDCA циклі негізінде жүйелі түрде ұйымдастырады, тәуекелдерді басқару, басшылықтың қатысуы және стейкхолдерлермен өзара әрекеттесу бойынша дәйекті тәсілдерді қолданады. Сапа саясатының негізділігі, цифрлық инфрақұрылымның болуы, ішкі аудиттің дамуы, түзету шараларының енгізілуі және стратегиялық сессиялар тәжірибесі университеттің **үздіксіз жетілдіруге бағытталғанын** дәлелдейді.

Сонымен қатар, ішкі және сыртқы аудит нәтижелері кейбір қайталанатын сәйкессіздіктердің бар екенін көрсетті. Бұл жағдайлар рәсімдерді стандарттауды, кері байланыс мәдениетін кеңейтуді және құрылымдық бөлімшелер жоспарларының орындалуын бақылауды күшейтуді талап етеді. Осыған байланысты нақты жетілдірулер ұсынылды: инцидент-менеджментті күшейту, регламенттерді өзектендіру және түзету шаралары бойынша **цифрлық бақылау панелін құру**.

**СЫРТҚЫ АУДИТ ҚОРЫТЫНДЫЛАРЫ БОЙЫНША ІС-ШАРАЛАР
ЖОСПАРЫНЫҢ ІСКЕ АСЫРЫЛУЫ ТУРАЛЫ ЕСЕП (2024–2025 жж.)
(2022–2023 оқу жылдарындағы сыртқы аудит нәтижелері негізінде)**

2021–2024 жылдар аралығындағы сыртқы аудит нәтижелерін салыстырмалы түрде талдау барысында **жүйелі түрде қайталанатын сәйкессіздіктер** анықталды. Бұл жағдайлар оларды жою үшін кешенді көзқарас қажеттілігін көрсетеді.

№	Қайталанатын жүйелі сәйкессіздік	Анықталған жылдар	Қысқаша себептік талдау	Ұсынымдар
1	Ережелердің/регламенттердің болмауы немесе ескіруі	2021, 2022, 2023 жж.	Құжаттардың дер кезінде өзектендірілмеуі	Жыл сайынғы қайта қарау және бекіту кестесін енгізу
2	Тәуекелдер мен инциденттерді жеткіліксіз талдау	2022, 2023, 2024 жж.	Формалды тәсіл, үдерістерге әлсіз интеграция	Қызметкерлерді оқыту, Action Plan-ға интеграция
3	Қызметкерлердің СМЖ-мен танысқаны туралы дәлелдердің болмауы	2021, 2022, 2024 жж.	Нұсқаулықтардың жүйеленбеуі	Электрондық тіркеу және есепке алу жүйесін құру
4	Бөлімдердің жоспарларының бекітілген шаблонға сәйкес болмауы	2022, 2023, 2024 жж.	Шаблон мен мерзім талаптарының бұзылуы	Автоматты тексеруі бар бірыңғай шаблонды енгізу (Bitrix)
5	Түзету әрекеттерін жеткіліксіз өңдеу	2021, 2023, 2024 жж.	Бастапқы себептерді талдаудың болмауы	«5 Неліктен» әдісін қолдану, орындалуын бақылау енгізу

2023 жылғы сыртқы аудиттің ескертпелері негізінде **түзету шараларының жоспары** әзірленді (ішкі құжат – «Жоспар Сыртқы аудит-2023_13.02.2024»). Жоспар регламенттерді өзектендіру, тәуекелдерді талдауды күшейту, PDCA әдісі бойынша цифрлық шаблондарды енгізу, қызметкерлердің СМЖ-мен танысуын тіркеу жүйесін жетілдіру және т.б. іс-шараларды қамтыды.

Барлық жоспарланған іс-шаралар толық көлемде орындалды:

- 35-тен астам регламент пен ереже жаңартылды,
- әкімшілік және профессорлық-оқытушылық құрам үшін нұсқаулықтар жүргізілді,
- PDCA орындалуына арналған 6 жаңа шаблон енгізілді,
- тәуекелдер мен түзету әрекеттерін талдау бойынша 5 семинар ұйымдастырылды,
- іс-шаралардың орындалуын тіркеу бойынша цифрлық реестр құрылып, орналастырылды. Бұл жұмыстар есептермен, хаттамалармен және тіркеу журналдарымен расталған.

2024 жылы қосымша енгізілгендер:

- инцидент-менеджмент жүйесі,
- жаңартылған PDCA шаблондары,

- ESG регламенті,
- Action Plan орындалуын бақылауға арналған **цифрлық бақылау панелі**.

Енгізу нәтижелері **Стратегия және сапа жөніндегі комитеттің** отырыстарында талқыланды. Қорытынды бойынша: ESG-индикаторларды тұрақты түрде бақылау, Action Plan-ға арналған бақылау панелін кеңейту және құрылымдық бөлімшелердің тиімділігін бағалауда ішкі рейтингтердің рөлін арттыру туралы шешім қабылданды. Бұл ұсыныстар 2024–2029 жылдарға арналған Даму бағдарламасына енгізілді.

Құжаттардың өзектілігі, СМЖ-мен танысу, инциденттерді талдаудың қадағалануына арналған тексеру тізімдері мен бақылау блоктары әзірленіп, енгізілді. Барлық үдерістерді қамтитын 17 чек-парақ негізінде жұмыс жүргізілді.

2024–2025 жылдары сыртқы сертификаттық аудит сарапшыларының ескертулерін жою және ұсыныстарын орындау бойынша ауқымды жұмыс жүргізілді.

1. SWOT-талдау және әсер ету факторларын талдау

Университеттің дамуына ықпал ететін ішкі және сыртқы факторларды неғұрлым дәл есепке алу мақсатында жаңартылған SWOT-талдау жүргізілді. Бұл талдау 2024–2029 жылдарға арналған Даму бағдарламасының тәуекелдер мен мүмкіндіктерін бағалау негізіне айналды. Бағдарламаны іске асыруға кері әсер ететін негізгі қауіптер — жоғары оқу орындары арасындағы бәсекелестіктің жоғары деңгейі және нормативтік базаның тұрақсыздығы — Тәуекелдер реестріне енгізіліп, стратегиялық басымдықтарды айқындау кезінде ескерілді.

Күшті тұстар — дамыған клиникалық база мен халықаралық серіктестік — цифрлық трансформация және интернационалдандыру бағыттарын дамытуға негіз болды.

Нәтиже: Талдау стратегиялық және жедел жоспарлауда **міндетті құрал** ретінде пайдаланылады.

2. Мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттерін талдау

Университеттің негізгі стейкхолдерлеріне талдау жүргізілді. Оларға мыналар жатады:

- Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігі,
- жергілікті атқарушы органдар,
- жұмыс берушілер,
- студенттер,
- оқытушылар,
- түлектер,
- халықаралық серіктестер,
- ата-аналар қауымдастығы.

Олардың қажеттіліктері мен күтілімдерін қамтитын **талдамалық анықтамалар** дайындалды. Бұл мәліметтер стратегиялық басқару мен сапа менеджменті үдерістеріне енгізілді.

Нәтиже: Стратегиялық шешімдердің өзектілігі мен ішкі және сыртқы стейкхолдерлердің қанағаттану деңгейі артты.

3. Тәуекелдерді басқару жүйесін енгізу

Даму бағдарламасымен байланысты стратегиялық тәуекелдер реестрі әзірленіп, бекітілді. Тәуекелдер мен инциденттерді басқару жүйесі туралы ереже енгізілді, ықтималдық пен әсер матрицаларын қолдану арқылы тәуекелдерді бағалау критерийлері әзірленді. Басты тәуекелдің мысалы ретінде: оқу инфрақұрылымының заманауи білім беру бағдарламаларының талаптарына сәйкес келмеу тәуекелі. Жиі кездесетін инциденттерге — құрылымдық бөлімшелерде нормативтік құжаттаманың уақытында жаңартылмауы жатады. Мұндай жағдайларды тіркеу, талдау және жоюды қарастыратын инцидент-менеджмент жүйесін енгізу басталды.

2023–2024 жылдары тәуекел-менеджментті дамыту бойынша ауқымды бағдарлама іске асырылды:

- "Тәуекелдер мен қауіптерді басқару" атты құжатталған рәсім университет қызметінің барлық бағыттарына енгізілді.
- Тәуекелдер реестрінің бірыңғай форматы әзірленіп, құрылымдық бөлімшелердегі барлық координаторларға оқыту жүргізілді.
- Шымкент кампусында және ЕНИИ-де профессорлық-оқытушылық құрам мен әкімшілік персоналға арналған семинарлар мен тренингтер өткізілді (барлығы 100-ден астам қызметкер қатысты, ұзақтығы – 2–4 академиялық сағат). Тақырыптар: тәуекелдерді бағалау, түзету шаралары, ISO стандарттары және ESG қағидаттары.
- Ауқымды ішкі аудиттер ұйымдастырылды, оның ішінде КДЦ-ге мақсатты аудит және ESG критерийлерін интеграциялай отырып, 200-ден астам бөлімше тексерілді.
- Тәуекелдерді бағалау барлық құрылымдық бөлімшелердің Action Plan құжаттарына каскадты түрде енгізілді.
- Цифрландыру, автоматтандыру және халықаралық талаптарға бейімделу бағыттарымен қысқа және ұзақ мерзімді жоспарлар әзірленді.

Нәтиже: Тәуекел-менеджмент сапа менеджменті жүйесіне интеграцияланды, басқарудың барлық деңгейлерін қамтиды және академиялық әрі әкімшілік жоспарлаудың тұрақты элементіне айналды.

4. ISO және ESG стандарттарын интеграциялау

Сапа менеджментінің ішкі жүйесі ISO 9001:2015 стандарты мен ESG критерийлері талаптарын ескере отырып жаңартылды, сапаны қамтамасыз ету тәсілдерін халықаралық тәжірибеге сәйкес стандарттау бойынша жұмыс жүргізілді.

Нәтиже: Сапа менеджменті жүйесінің ашықтығы, орнықтылығы және есептілігі артты.

5. Стратегиялық жоспарлау және өзгерістерді басқару

Университеттің 2024–2029 жылдарға арналған Даму бағдарламасы бекітілді. Бағдарлама келесі негізгі бағыттарды қамтиды:

- академиялық әлеуетті арттыру,
- цифрлық трансформация,
- интернационализация,
- инфрақұрылымның орнықты дамуы,
- ғылым мен инновацияны дамыту,
- қоғаммен және стейкхолдерлермен байланыстарды нығайту.

Осы бағдарлама негізінде Action Plan, сондай-ақ факультеттердің, колледждің, ғылыми-зерттеу институтының және клиниканың даму стратегиялары әзірленді. Жоспарлау PDCA циклі негізінде жүргізіледі.

Нәтиже: Университеттің барлық деңгейлерінде іс-қимылдардың сабақтастығы мен үйлесімділігі қамтамасыз етілді.

6. Басшылық пен персоналдың қатысуын арттыру

Сапа мақсаттарына қол жеткізуге бағытталған **басшылық құрамының хабардарлығын арттыру және белсенді қатысуын қамтамасыз ету мақсатында** барлық негізгі басшыларды қамтыған **стратегиялық сессиялар** өткізілді. Сессия қорытындылары бойынша басқару тәсілдерін жаңғыртудың негізгі бағыттары айқындалды, атап айтқанда, жобалық менеджментті енгізу және нәтижеге бағдарланған тәсілді күшейту.

Сонымен қатар, құрылымдық бөлімшелерде оқыту мен бағалау тәсілдерін интеграциялауға ықпал еткен басқарушылық және үдерістік жетілдіру әдістері бойынша (5S, Kaizen, 8D) оқыту курстары ұйымдастырылды.

2023–2024 жылдары университеттің даму мәселелерін қамтитын келесі стратегиялық сессиялар өткізілді:

- 24.11.2023 – университеттің миссиясы мен стратегиялық көзқарасын талқылау, командалардың ұсыныстар әзірлеуге қатысуы;
- 27.11.2023 – ішкі және сыртқы ортадағы өзгерістерді ескере отырып, мақсаттар мен міндеттерді өзектендіру;
- 26.12.2023 – 2024–2029 жылдарға арналған Даму бағдарламасының жобасын қарау;
- 27.12.2023 – II Yasawi Winter School аясындағы «Сапа апталығы»;
- 18.04.2024 – колледжде стратегияны іске асыру мен мониторинг мәселелері бойынша стратегиялық сессия;
- 19.04.2024 – Шымкент кампусында ПДО факультетін дамыту бойынша стратегиялық сессия;
- 27–28.05.2024 – Даму бағдарламасын іске асыру кезеңдерін талдау, қадамдық жоспарларды әзірлеу, факультеттердің үздік тәжірибелерін ұсыну, SWOT-талдау және құрылымдық бөлімшелердің жеке стратегияларын жоспарлау бойынша екі күндік стратегиялық сессия.

Қосымша:

- қыркүйек–қазан 2024 ж. – факультеттер стратегияларын әзірлеу бойынша сессиялар,
- қаңтар 2025 ж. – жаңартылған SWOT-талдау нәтижелері бойынша стратегиялық сессиялар өткізілді.

Нәтиже: Стратегиялық сессиялар басшылық пен қызметкерлердің кеңінен қатысу құралына айналып, ортақ мақсаттарды түсінуді қалыптастырды, Даму бағдарламасын іске асырудың нақты қадамдарын келісті, құрылымдық бөлімшелердің стратегиялық міндеттемелер бойынша жауапкершілігін арттырды және сапа мәдениетін, сондай-ақ жеке нәтижелер үшін жауапкершілікті күшейтті.

7.Ішкі аудитті дамыту және үдерістерді визуализациялау

Ішкі аудит өзектендірілді, ISO талаптарына бағытталған үдерістер бойынша чек-парақтар енгізілді. Процесстік карталар мен регламенттер әзірленді. Инфрақұрылымдық аудиттер бейінді комиссияға берілді. Жақсартулар мен инновацияларды визуализациялау жүйесі әзірленді, оған дашбордтар, интерактивті процесстік карталар, көрсеткіштердің орындалуын бақылау панельдері, сондай-ақ негізгі бастамалардың серпінін көрсететін инфографика кіреді. Университет бөлімшелерінің қызметкерлері бұл құралдарды прогресті жедел талдау, іс-шаралардың тиімділігін бағалау және білім беру мен әкімшілік үдерістердің сапасын жақсарту бойынша келесі қадамдарды жоспарлау үшін белсенді қолдануда.

Нәтиже: Процестердің ашықтығы мен түзету іс-шараларының нақтылығы жақсарды.

8.Инновациялар мен жақсартуларды тіркеу

Инновациялық және жетілдіру жобаларының реестрі құрылды, «Трансформация» жобалар байқауы іске қосылды, оның аясында 30-дан астам өтінім түсті, оның 12-сі іс жүзінде жүзеге асырылды. Ең белсенді дамыған бағыттар – оқу үдерісін цифрландыру, клиникалық базаны жетілдіру, ғимараттардың энергия тиімділігін арттыру және экологиялық орнықты шешімдерді енгізу. Іріктеу критерийлері, тиімділікті бағалау және нәтижелерді масштабтау параметрлері анықталды, оның ішінде инфрақұрылымды дамытуға, цифрландыруға және білім беру сапасын арттыруға қосқан үлес те бар.

Нәтиже: Университет қызметкерлер бастамаларын жүйелі түрде қолдайды, инновациялар мен үздік тәжірибелерді тарата отырып, бастамаларды енгізуге тұрақты платформа қалыптастырады.

9. Инцидент-менеджмент және бастапқы себептерді талдау

Соңғы 3 жылдағы аудит нәтижелері негізінде сәйкессіздіктердің түпкі себептерін талдау тетігі әзірленіп, енгізілді. «5 Неліктен» әдісін қолдана отырып, талдау жүргізуге арналған нысандар мен шаблондар дайындалды. Инциденттер құжатталып, тәуекелдер реестрі арқылы өңделеді.

Нәтиже: Қайталанатын бұзушылықтардың алдын алуға бағытталған тұрақты жүйе қалыптастырылды.

10. Орындауды бақылау, стратегиялық мониторинг, тиімділікті талдау және бағалау құралдарын дамыту

Барлық іс-шаралар университет Сенатының отырысында қаралып, бекітілген Түзету шаралары жоспары аясында жүзеге асырылды. Орындалуы қорытынды құжаттармен, аналитикалық анықтамалармен және регламенттермен расталды.

Қосымша түрде Даму бағдарламасын іске асырудың стратегиялық мониторингі ұйымдастырылды, оған көрсеткіштердің орындалуын тұрақты түрде талдау, университет басшылығы мен құрылымдық бөлімшелердің қатысуымен стратегиялық сессиялар өткізу, сондай-ақ ішкі рейтинг бойынша есептерді дайындау кіреді. Ішкі рейтинг туралы Ереже жаңартылды, 2023–2024 оқу жылының нәтижелері бағаланды.

Нәтиже: Сыртқы аудиттің ұсыныстары толық көлемде орындалды, үздіксіз жетілдіру жүйесі қалыптасты, ішкі аналитикалық сараптама күшейтілді және стратегиялық әрекеттердің тиімділігін бақылау мен талдау жүйесі жолға қойылды. Университет стратегиялық сессияларды үнемі өткізеді және ішкі және академиялық аудиттің жаңартылған нысандарын, оның ішінде 19-дан астам чек-парақ түрлерін және 200-ден астам құрылымдық бөлімшені қамтитын талдауды қолданады. Аудиториялық қордың дайындық аудитінің пилоттық жобасы инфрақұрылымдағы сәйкессіздіктерді уақытында жоюға мүмкіндік берді. Нормативтік актілердің жаңартылған базасы және QS жүйесіне қатысу университеттің ашықтығы мен халықаралық қатысуын күшейтті.

Жоғарыда аталған шараларға қосымша:

- Университетте сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін анықтау және этикалық ахуалды бағалау мақсатында білім алушылар мен қызметкерлер арасында әлеуметтік сауалнамалар жүргізілді.

- Университет сайтында үш тілде орналастырылған сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл бойынша жадынама жаңартылды.

- Алматы мен Кентау кампустары, клинико-диагностикалық орталық, колледж және ЕНИИ қоса алғанда, филиалдар мен құрылымдық бөлімшелерде ҚР «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Заңының нормаларын түсіндіру бойынша семинарлар өткізілді.

- Университет Халықаралық сыбайлас жемқорлыққа қарсы академияның (ІАСА, Австрия) оқу бағдарламаларына қатысып, антикоррупциялық комплаенс бойынша халықаралық бағдарламаларға белсенді қатысты.

- ISO 37001 (сыбайлас жемқорлыққа қарсы менеджмент) стандарты бойынша оқыту 2025 жылдың басында өткізуге жоспарланды.

Бұл бастамалар этикалық мәдениетті және ашықтықты нығайтып, стратегиялық мониторингті толықтырып, университеттің орнықты дамуына ықпал етеді.

Сонымен қатар, тәуекелдерді басқарудың жетілген жүйесін құру шеңберінде университет ауқымды бағдарлама іске асырды. Ол нормативтік базаны, қызметкерлерді оқытуды, барлық құрылымдық бөлімшелердің Action Plan құжаттарында тәуекел-талдауды каскадтау және тәуекелдерге басымдық берілген ішкі аудитті қамтиды:

- Білім беру, ғылыми, әкімшілік, қаржылық және халықаралық қызметке таралатын барлық деңгейлерде әрекет ететін «Тәуекелдер мен қауіптерді басқару» рәсімі әзірленіп, бекітілді.

- Университет деңгейінде тәуекелдерді басқаруға бірыңғай тәсілді қамтамасыз ететін жаңа стандарттар бойынша бірыңғай тәуекелдер реестрі қалыптастырылып, өзектендірілді.

- Шымкент кампусы, ғылыми құрылымдар (ЕНИИ) және басқару бөлімшелері қоса алғанда, барлық деңгейдегі қызметкерлерге оқыту жүргізіліп, 100-ден астам қатысушыға сертификат берілді.

ӨЗІН-ӨЗІ БАҒАЛАУ ЕСЕБІ

- Клинико-диагностикалық орталықта ішкі аудит, сондай-ақ ESG қағидаттарының сақталуын, ашықтықты және тәуекелдерді бағалауды қамтитын 200 құрылымдық бөлімшеге аудит жүргізілді.

- Тәуекел жүйесін цифрландыру, сапа жүйесімен интеграциялау және ESG талаптарына бейімдеу бағытындағы жақсарту жоспары әзірленді.

Осылайша, тәуекел-менеджмент университеттің стратегиялық, академиялық және операциялық қызметіне ендірілген бейімделген басқарудың негізгі құралына айналды.

Қорытынды:

Сыртқы аудит нәтижелері бойынша іс-шараларды іске асыру университетке соңғы 3 жылда анықталған сәйкессіздіктерді жоюмен қатар, сапа менеджменті жүйесінің жаңа жетілген деңгейіне өтуге мүмкіндік берді. Халықаралық стандарттарға сәйкес орнықты даму мен бейімделген басқарудың негізі қаланды. Университет ISO 9001:2015 стандарты бойынша қайта сертификаттаудан өтуге және сертификаттау саласын ESG мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы комплаенсті енгізу арқылы кеңейтуге дайын екенін көрсетуде, сондай-ақ халықаралық сертификаттау мен жаңа аккредитациялық рәсімдерге қатысу мүмкіндігі бар екенін дәлелдеді.

Алдағы кезеңде сапаны цифрлық бақылауды күшейту, трансформация және стейкхолдерлермен кері байланыс құралдарын жетілдіру бағытында социологиялық мониторинг орталығын дамыту жоспарлануда. Бұл шаралар университетке қол жеткізілген нәтижелерді бекітіп қана қоймай, білім беру және ғылыми ортадағы сыртқы өзгерістерге тұрақтылығын арттыруға мүмкіндік береді.