



БЕКІТІЛДІ

«М.Х.Дулати атындағы Тараз
университеті» КЕ АҚ

Стратегиялық, халықаралық даму және
сапа комитетінің шешімімен бекітілген
(... 09.2024 ж. № 1 хаттама)

САПА ЖӨНІНДЕ ЖЕТЕКШІЛІК

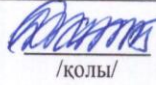


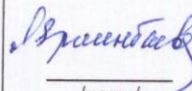


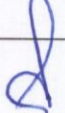
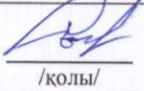
СЖЖ-01-2024

Тіркеу № 23

ТАРАЗ, 2024

© «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КЕ АҚ зияткерлік меншігі болып табылады. Қайта басуға және одан әрі үшінші тұлғаларға беруге тыйым салынады.

АЛҒЫ СӨЗ

1. ӘЗІРЛЕУШІЛЕР:	Стратегиялық даму басқармасының басшысы .Дарибаев Ж.Е.	 /қолы/	23.09.24 ж.
	Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімінің басшысы Балкибаева Г.А.	 /қолы/	23.09.24 ж.
2. ЕНГІЗІЛГЕН:	Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімі		
3. ТЕКСЕРУДІҢ МЕРЗІМДІЛІГІ	3 жыл		
4. ОРНЫНА ЕНГІЗІЛДІ	29.12.2020 ж. РК 2-9-1-2020 Сапа жөніндегі нұсқаулық, 9-шы редакциясы		
5. ТАРАТЫЛСЫН:	Осы УСТ есепке алынған жұмыс данасы барлық проректорларға, барлық құрылымдық бөлімшелердің басшыларына, деканаттарға, кафедраларға таратылады. Есепке алынған жұмыс даналарының көшірмелерін беру УСТ 01-ге сәйкес жүзеге асырылады.		
6. БЕКІТІЛДІ ЖӘНЕ ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛДІ:	М.Х.Дулати атындағы Тараз университетінің Стратегиялық, халықаралық даму және сапа комитетінің шешімімен бекітілді. Хаттама № <u>1</u> , « <u>27</u> » <u>09</u> 2024 ж.		
7. КЕЛІСУШІЛЕР:	Басқарма мүшесі – Стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор Есимова Ш.А.	 /қолы/	26.09.24 ж.
	Басқарма мүшесі – академиялық мәселелер жөніндегі проректор Еркінбаева Л.К.	 /қолы/	26.09.24 ж.
	Басқарма мүшесі – ғылым және цифрландыру жөніндегі проректор Орынбаев С.А.	 /қолы/	25.09.24 ж.
	Басқарма мүшесі – әлеуметтік-мәдени даму жөніндегі проректор Тұрлыбек А.Е.	 /қолы/	25.09.24 ж.
	Басқарма мүшесі – инфрақұрылымды дамыту жөніндегі проректордың м.а. Есмаханов Б.М.	 /қолы/	24.09.24 ж.
	Заң қызметінің басшысы Самбетов С.Т.	 /қолы/	24.09.24 ж.

Бұл құжат «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» КЕ АҚ Басқарма Төрағасы – Ректордың рұқсатынсыз толық немесе ішінара көшірілмейді, көбейтілмейді және таратылмайды.

МАЗМҰНЫ

Кіріспе	5
1. Қолданылу саласы	7
2. Нормативтік сілтемелер.....	7
2.1 Нормативтік құжаттар	7
3. Негізгі терминдер, қысқартылған сөздер және белгілер	9
3.1 Негізгі терминдер.....	9
3.2 Қысқартылған сөздер.....	10
3.3 Белгілер	11
4. Жауапкершілік және өкілеттілік	11
5. Жалпы ережелер	12
6. Ұйымның ортасы (контекст).	13
6.1 Ұйым және оның ортасы (контексті) түсінігі.....	13
6.2 Мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен болжамдарын түсіну.	13
6.3 Сапа менеджменті жүйесін қолданылу саласын анықтау.....	14
6.4 Сапа менеджменті жүйесі және оның үдерістері.	15
6.4.1 Жалпы талаптар	15
7. Көшбасшылық.....	16
7.1 Көшбасшылық және бұлжымастық	16
7.1.1 Жалпы ережелер.	16
7.1.2 Тұтынушыға бағдарлану.	17
7.2 Саясат.....	18
7.2.1 Сапа саласындағы саясатты әзірлеу.....	18
7.2.2 Сапа саласындағы саясатты назарға жеткізу.	18
7.3 Ұйымдағы функциялар, жауапкершілік және өкілеттіліктер.	18
8. Жоспарлау	21
8.1 Тәуекелдер мен мүмкіндіктерге қатысты іс-әрекеттер	21
8.2 Сапа саласындағы мақсаттар және оларға қол жеткізуді жоспарлау	22
8.3 Өзгерістерді жоспарлау	23
9. Қамтамасыз ету құралдары (қолдау)	24
9.1 Ресурстар.....	24
9.1.1 Жалпы ережелер	24
9.1.2 Адами ресурстар	24
9.1.3 Инфрақұрылым	25
9.1.4 Үдерістердің жұмыс істеуіне арналған орта.....	25
9.1.5 Мониторинг және өлшеуге арналған ресурстар	26
9.1.6 Ұйымның білімі	26
9.2 Құзыреттілік.....	27
9.3 Хабардарлық	28
9.4 Ақпарат алмасу	28
9.5 Құжатталған ақпарат	30
9.5.1 Жалпы ережелер	30
9.5.2 Рәсімдеу және өзектілендіру	31
9.5.3 Құжатталған ақпаратты басқару	31
10. Өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің өмірлік циклі сатыларындағы қызмет (қызмет атқаруы)	32
10.1 Өнімдер мен қызметтердің өмірлік циклінің сатыларында қызметті жоспарлау және басқару	32
10.2 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптар	33
10.2.1 Тұтынушылармен байланыс (коммуникация)	33
10.2.2 Өнімдер мен қызметтерге қатысты талаптарды анықтау	34

10.2.3 Өнімдер мен қызметтерге қатысты талаптарды талдау	34
10.2.4 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптардың өзгеруі	35
10.3 Өнімдер мен қызметтерді жобалау және әзірлеу	36
10.3.1 Жалпы ережелер	36
10.3.2 Жобалау және әзірлеу бойынша қызметті жоспарлау	36
10.3.3 Жобалау мен әзірлеуге арналған кіріс деректер	36
10.3.4 Жобалау мен әзірлеуді басқару құралдары (әдістері)	37
10.3.5 Жобалау және әзірлеудің шығыс деректері	38
10.3.6. Жобалау мен әзірлеудегі өзгерістер	38
10.4 Сыртқы өнім берушілер беретін үдерістерді, өнімдерді және қызметтерді басқару	38
10.4.1 Жалпы ережелер	38
10.4.2 Басқару типі мен дәрежесі	39
10.4.3 Сыртқы өнім берушілерге берілетін ақпарат	39
10.5 Өнімдер мен қызметтерді көрсету	41
10.5.1 Өнім өндіруді және қызметтер көрсетуді басқару	41
10.5.2 Сәйкестендіру және қадағалау	42
10.5.3 Тұтынушылардың немесе сыртқы өнім берушілердің меншігі	43
10.5.4 Сақтау	43
10.5.5 Өнім беруден кейінгі қызмет	44
10.5.6 Өзгерістерді басқару	44
10.6 Өнім шығару және қызмет көрсету	44
10.7 Үдерістердің сәйкес келмейтін нәтижелерін басқару	45
11. Қызмет нәтижелерін бағалау	45
11.1 Мониторинг, өлшеу, талдау және бағалау	45
11.1.1 Жалпы ережелер	45
11.1.2 Тұтынушылардың қанағаттануы	47
11.1.3 Талдау және бағалау	47
11.2 Ішкі аудит	48
11.3 Басшылық тарапынан талдау	49
11.3.1 Жалпы ережелер	49
11.3.2 Басшылық тарапынан талдаудың кіріс деректері	50
11.3.3 Басшылық тарапынан талдаудың шығыс деректері	50
12. Жақсарту	51
12.1 Жалпы ережелер	51
12.2 Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері	51
12.3 Тұрақты жақсарту	53
13. Тәуекелдерді басқару	53
14. Қосымшалар	55
А қосымшасы. Сапа жүйесінің құжатталған ақпараттар тізімі.....	5
Б қосымшасы. Танысу парағы.....	61
В қосымшасы. Өзгерістерді тіркеу парағы.....	62

КІРІСПЕ

«М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» Ке АҚ (бұдан әрі – Дулати университеті) үздіксіз білім беру саласындағы әлеуметтік миссиясын белсене атқарып, халықтың әл-ауқатын жақсартуға бағытталған әлеуметтік-қоғамдық жобаларды орындаудың бастамашысы болып табылады. Сонымен қатар білім беру бағдарламаларының мазмұнын жаңарту еңбек нарығындағы сұранымды ескере отырып іске асырылады. Инновациялық білім беру бағдарламалары еңбек нарығындағы форсайт-зерттеулер мен үшінші тұлғалардың мұқтаждықтары негізінде әзірленген.

1998 жылы үш жоғары оқу орны: Жамбыл университеті (1996 ж. құрылған), Жамбыл гидромелиоративтік құрылыс институты (1962 ж. құрылған) және Жамбыл жеңіл және тамақ өнеркәсібі технологиялық институты (1958 ж. құрылған) негізінде М.Х.Дулати атындағы Тараз мемлекеттік университеті құрылған. 2020 жылғы 16 маусымда Тараз мемлекеттік педагогикалық университеті мен М.Х.Дулати атындағы Тараз мемлекеттік университетінің қосылуы арқылы «М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті» Ке АҚ құрылды.

2024 жылғы 20 қыркүйекте «М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті» Ке АҚ бөлу жолымен қайта құру нәтижесінде «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» Ке АҚ және «Қазақ ұлттық су шаруашылығы және ирригация университеті» Ке АҚ құрылды.

Дулати университеті табысты түрде жүзеге асырып жүрген бәсекелестік артықшылықтар стратегиялық басымдықтар мен тұрақты даму міндеттеріне оң әсерін тигізуде. Университеттің әлеуеті жылдан-жылға артып келеді, бұл халықаралық рейтинг агенттіктерінің қорытындыларымен дәлелденіп отыр. Дулати университеті 2024 жылы 8 әлемдік, 2 ұлттық рейтингтерге қатысып, жаңа жетістіктерге қол жеткізді. **QS World University Rankings** халықаралық жаһандық рейтингінде әлемнің 3000 астам жоғары оқу орындары арасында 1401+ орынды иеленсе, **Азия құрлығында** 1128 жоғары оқу орындары арасындағы рейтингте 614 орынға шығып, былтырғы позициядан 30 орынға ілгері жылжыды. Сонымен қатар, Орталық Азия жоғары оқу орындары арасында 38 орынға ие болды. Дулати университеті алғаш рет **QS Stars** рейтингіне қатысып, әлемнің 105 мемлекеті 1500 жоғары оқу орындары арасында “3 жұлдыз” иегері атанды. Ал **QS Sustainability Rankings** – 2025 Тұрақты Даму рейтингінде әлем бойынша үздік 1501+ университеттің қатарына қосылды. **Азия рейтингінде** 661 университет арасында 545-ші орынды иеленді. Дулати Университеті рейтингке енген Қазақстандағы 17 университеттің ішінде:

- Жалпы әлеуметтік әсер: Қазақстанда 3-ші орын.
- Жалпы экологиялық әсер: Қазақстанда 4-ші орын.

Негізгі көрсеткіштер бойынша төмендегідей көшбасшылық көрсетті:

- Экологиялық әсер:

- Экологиялық зерттеулер: Қазақстан бойынша 1-ші орын.
- Жалпы экологиялық тұрақтылық: Қазақстанда 4-ші орын.

- Әлеуметтік әсер:

- Денсаулық пен әл-ауқат: Қазақстанда 1-ші орын.
- Білім беру әсері: Қазақстанда 2-ші орын.
- Жалпы әлеуметтік тұрақтылық: Қазақстанда 3-ші орын.

Дулати университеті биыл алғаш рет **UI GreenMetric** әлемдік рейтингте 95 елден 1477 университет қатарында 1291-орынды және Қазақстан университеттері арасында 22-орынды иеленді.

Дулати университеті **Webometrics** әлемдік рейтингінде 2024 жылы 32 мың ЖОО арасында 21579-орынды иеленіп, өткен жылғы көрсеткішті 3890 позицияға жақсартты, Қазақстанның 134 ЖОО арасында 92-ші орыннан 34-ші орынға көтерілді. Сондай-ақ, «**Хирш 2024**» **Қазақ ұлттық рейтингі** агенттігінің рейтингінде 199 ұйымның ішінен 4 позицияға ілгері жылжып, 33-ші орынды иеленді.

Ұлттық рейтингте Дулати университеті 2024 жылы **«Білім беру сапасын қамтамасыз ету тәуелсіз агенттігі»** (НАОКО) рейтингінде Қазақстандағы көп бейінді ЖОО-лар арасында 7-ші орынды иеленді.

Сонымен қатар, 2024 жылы **«Атамекен» ҰҚП** рейтингінде 10 Білім бағдарламасы ТОП 10 құрамына енді.

Дулати университетінің құрамына 1 колледж, 6 факультет және 38 кафедра, ғылыми кітапхана, 2 мұражай, 2 ғылыми-зерттеу институты, 10 ғылыми орталық, «Фитохимия» ғылыми-өндірістік оқу орталығы, «А.С.Ахметовтың Наноинженерлік зерттеу әдістері» ғылыми-зерттеу зертханасы кіреді.

Дулати университетінің кадрлық әлеуеті 2190 адамды құрайды, оның ішінде оқытушы- профессорлар құрамы (ОҚП) – 911 адам, ғылым докторы – 30, ғылым кандидаты – 238, PhD докторлар – 80, магистр – 563 (112 профессор-оқытушылар ағылшын тілінде сабақ береді). Университетте жұмыс істейтін оқытушылардың ішінде 25 адам Қазақстан Республикасының ҰҒА, салалық ғылым академияларының және кәсіби бірлестіктердің мүшелері болып табылады. Соңғы 5 жыл ішінде 39 адам «ЖОО-ның үздік оқытушысы» республикалық байқауының жеңімпазы атанды.

Дулати университетінде 142 білім беру бағдарламасы бойынша білім беру қызметі жүзеге асырылады. Олардың ішінде 93 БББ – бакалавриат деңгейінде, 42 БББ – магистратура деңгейінде, 7 БББ – докторантура деңгейінде жүзеге асырылады. Қазіргі кезде Дулати университетінің бакалавриат деңгейіндегі студенттерінің саны 12739 адамды құрап отыр, магистратурада – 415, докторантурада 49 білім алушы бар (мемлекеттік грант негізінде білім алушылардың саны: бакалавриатта – 4820, магистратурада – 225, докторантурада – 49 студент; ақылы негізде оқитындардың саны: бакалавриатта – 7919, магистратурада – 190 студент, докторантурада – 0). Жалпы алғанда, университет бойынша 13203 студент білім алады.

1. **КОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ**

1.1 «М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамының (бұдан әрі – Дулати университеті) осы Сапа жөнінде жетекшілігі (бұдан әрі – СЖЖ) – Дулати университетінің Саясаты мен Мақсаттарын Еуропалық жоғары білім беру кеңістігінде (ESG) сапаны қамтамасыз ету стандарттары мен нұсқауларына сәйкес іске асыру үшін әзірленген сапа жүйесін сипаттайтын, университеттің сапа саласындағы саясаты пен мақсаттарын, сапа менеджменті жүйесінің ұйымдық құрылымы және оның құжаттамасының құрылымы, жұмыскерлердің өкілеттіктері мен жауапкершіліктерін бөлу, негізгі жұмыс үдерістері, қажетті ресурстары туралы ақпаратты баяндайтын негізгі құжат.

Осы Сапа жөнінде жетекшілік СМЖЖ құрамына кіреді.

2. **НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР**

2.1 **Нормативтік құжаттар**

Осы Сапа жөнінде жетекшілікте келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылды:

ИСО 9000:2015	«Сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер мен сөздік»;
ИСО 9001:2015	«Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар»;
ИСО 9001:2015	«Сапа менеджменті жүйесінің және/немесе экологиялық менеджмент жүйесінің аудиті бойынша басшылық нұсқаулар»;
ҚР СТ 9001:2016	«Сапа менеджменті жүйелері. Талаптар»;
ҚР СТ 1157-2002	СТ РК Жоғары кәсіби білім. Бөлім беру ұйымдарының сапа менеджменті жүйелері. Негізгі ережелер;
ISO 19011:2018	ХС «Менеджмент жүйелерінің аудиті бойынша басшылық нұсқаулар» үшінші баспа;
ҚР СТ ISO 19011-2019	«Менеджмент жүйелерінің аудиті бойынша басшылық нұсқаулар»;
ҚР Заңы	Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319 «Білім туралы» Заңы (толықтырулар мен өзгерістерімен);
ҚР Заңы	«Ғылым және технологиялық саясат туралы» Қазақстан Республикасының Заңы 2024 жылғы 1 шілдедегі № 103-VIII ҚРЗ (толықтырулар мен өзгерістерімен);
ҚР Заңы	«Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл туралы» Қазақстан Республикасының Заңы 2015 жылғы 18 қарашадағы № 410-V ҚР Заңы (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Кодекс	Қазақстан Республикасының Еңбек кодексі, Қазақстан Республикасының 2015 жылғы 23 қарашадағы № 414-V ҚРЗ (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Қағида	«Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидасы». Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 30 қазандағы № 595 бұйрығымен бекітілген (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Қағида	«Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарының білім беру қызметіне қойылатын біліктілік талаптары және оларға сәйкестікті растайтын құжаттардың тізбесі» Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің 2024 жылғы 5 қаңтардағы № 4 бұйрығымен бекітілген (толықтырулар мен өзгерістерімен);

Қағида	«Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында оқытудың кредиттік технологиясы бойынша оқу процесін ұйымдастыру қағидасы». ҚР Білім және ғылым министрінің 2011 жылғы 20 сәуірдегі № 152 бұйрығымен бекітілген (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Қағида	«Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білімі бар кадрларды даярлау бағыттарының сыныптауышы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 13 қазандағы № 569 бұйрығы бекітілген (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Қағида	«Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білімнің білім беру бағдарламаларын іске асыратын білім беру ұйымдарына оқуға қабылдаудың үлгілік қағидасы». ҚР Білім және ғылым министрінің 2018 жылғы 31 қазандағы № 600 бұйрығымен бекітілген (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Стандарт	«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 бұйрығымен бекітілген (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Стандарт	«Жоғары және (немесе) жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарының педагогтеріне (профессор-оқытушылар құрамына) арналған кәсіптік стандарты», ҚР Ғылым және жоғары білім министрінің 2023 жылғы 20 қарашадағы №591 бұйрығымен бекітілген (толықтырулар мен өзгерістерімен);
Стандарт	«Жоғары білімнің еуропалық кеңістігінде сапаны қамтамасыз ету стандарттары мен нұсқаулығы (ESG)» 2015 жылғы 14-15 мамырда Министрлер конференциясында мақұлданған © Қазақ тіліндегі бейресми аударма Білім беру сапасын қамтамасыздандыру тәуелсіз қазақстандық агенттігімен (IQAA) әзірленді, қыркүйек 2015 ж.;
Жарғы	«М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» Коммерциялық емес акционерлік қоғамының жарғысы. ҚР Қаржы министрлігінің Мемлекеттік мүлік және жекешелендіру комитеті төрағасының 2024 жылғы 18 қыркүйектегі №660 бұйрығымен бекітілген;
Бағдарлама	М.Х.Дулати атындағы Тараз университетінің 2024-2029 жылдарға арналған даму бағдарламасы;
Саясат	М.Х.Дулати атындағы Тараз университетінің академиялық саясаты;
Тұжырымда	Білім беру сапасын қамтамасыз ету жүйесінің тұжырымдамасы;
УСТ 01	«Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандарты;
УСТ 02	«Сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасын әзірлеу мен рәсімдеуге және мазмұнына қойылатын талаптар» университет стандарты;
УСТ 03	«Ішкі аудит» университет стандарты;
УСТ 04	«Персоналды басқару» университет стандарты;
УСТ 05	«Түзетуші әрекеттер» университет стандарты;
УСТ 06	«Басшылық тарапынан талдау» университет стандарты;
Ереже	«Факультеттің сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссия туралы ереже».

Осы Дулати университетінің Сапа жөнінде жетекшілігі «Сапа жүйесінің құжатталған ақпараттар тізімі» А қосымшасында келтірілген Сапа жүйесі құжаттарының қолданылуын анықтайды.

3. НЕГІЗГІ ТЕРМИНДЕР, ҚЫСҚАРТЫЛҒАН СӨЗДЕР ЖӘНЕ БЕЛГІЛЕР

3.1 Негізгі терминдер

Осы СЖЖ-да келесі терминдер қолданылады:

Осы СЖЖ-да ХС ИСО 9000:2015, ҚР СТ ISO 9001-2016, ҚР СТ ISO 19011-2019 және УСТ 01, УСТ 02, УСТ 03, УСТ 04, УСТ 05, УСТ 06 университет стандарттарында жиі қолданылатын терминдер мен анықтамалар берілген:

Сапа менеджменті жүйесі	сапа тұрғысынан университетті басқару және басқару үшін менеджмент жүйесі;
Процесс (Үдеріс)	кіріс элементтерін Шығыс элементтерге айналдыратын өзара байланысты және өзара әрекеттесетін қызмет түрлерінің жиынтығы;
Рәсім	қызметті немесе үдерісті жүзеге асырудың белгіленген тәсілі;
Бақылануы	қарастырылатын нәрсенің тарихын, қолданылуын немесе орналасқан жерін бақылау мүмкіндігі;
Верификация (тексеру)	белгіленген талаптардың орындалғаны туралы объективті дәлелдемелер ұсыну арқылы растау;
Валидация (арнайы тексеру)	нақты болжамды пайдалануға немесе қолдануға арналған талаптардың орындалғаны туралы объективті дәлелдемелер ұсыну арқылы растау;
Жоғары басшылық	университетті басқаратын адам немесе адамдар тобы;
Сапа саласындағы саясат	университеттің сапа саласындағы саясаты баяндалған құжат (жоғары басшылық ресми тұжырымдаған сапа саласындағы университет қызметінің жалпы ниеті мен бағыты);
Сапа саласындағы мақсаттар	сапа саласындағықол ұйым жеткізуге тырысатын немесе ұмтылатын нәрсе;
Құжат	тиісті тасымалдаушыдағы маңызды деректер;
Құжатталған ақпарат	университет сапасының дұрыс жұмыс істеуі және өнімнің талап етілетін сапасы мен нәтижелілігін растау үшін қажетті құжаттар жиынтығы;
Білім беру ұйымдарын аккредиттеу	аккредиттеу органының білім беру қызметтерінің сапасы туралы объективті ақпарат беру және оларды жетілдірудің тиімді тетіктерінің болуын растау мақсатында белгіленген талаптар мен стандарттарға сәйкестігін тану рәсімі;
Білім беру ұйымдарында профилактикалық бақылау жүргізу	жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында бақылау субъектісіне (объектісіне) бара отырып, тексеру және профилактикалық бақылау жүргізу рәсімі;
Мемлекеттік сатып алулар	мемлекеттік мекемелердің, мемлекеттік кәсіпорындардың және акцияларының бақылау пакеті мемлекетке тиесілі болып табылатын акционерлік қоғамдардың иелігінде бар материалдық құралдарды тиімді пайдалану мақсатында жеткізушілерден тауарларды, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерді сатып алуы;
МЖМС	Түлектерді даярлаудың ең төменгі мазмұны мен деңгейіне қойылатын мемлекеттік талаптар;
Білім алушыларды қорытынды аттестаттау	олардың тиісті білім деңгейінің мемлекеттік жалпыға міндетті стандартын меңгеру дәрежесін айқындау мақсатында жүргізілетін рәсім, оның нәтижелері бойынша

Сапа жөнінде жетекшілік	СЖЖ-01-2024	
-------------------------	-------------	--

	білім туралы құжат (куәлік, аттестат, куәлік, диплом) беріледі;
Ұйымның мазмұны	ұйым жұмыс істейтін шарттар. Бизнес орта, ЖОО-ның стратегиялық мақсаттар мен міндеттерге қол жеткізуіне әсер етуі мүмкін ішкі және сыртқы факторлар мен жағдайлардың үйлесуі;
Тәуекел	белгісіздіктің күтілетін нәтижеге әсері. Тәуекел көбінесе оның салдары мен пайда болу ықтималдығының тіркесімі ретінде көрсетіледі. Көбінесе теріс салдар туындауы ықтималдығына қатысты қолданылады;
Белгісіздік	оқиғаға, ол туралы білімге, оның салдарына немесе осы оқиғаның пайда болу ықтималдығына қатысты ішінара ақпараттың болмауы;
Тәуекелді сәйкестендіру	тәуекелдерді анықтау, тану және тіркеу үдерісі;
Тәуекелді бағалау	тәуекелді анықтау, талдау және есептеудің жалпыланған үдерісі;
Тәуекелдерді басқару	ЖОО-ның өз стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуіне және тұтынушының қанағаттануына әсер ететін тәуекелдерді сәйкестендірумен, талдаумен, бағалаумен байланысты қызмет, сондай-ақ теріс салдарларды болдырмауға және барынша азайтуға бағытталған шешімдерді әзірлеумен қабылдау.

3.2 Қысқартылған сөздер

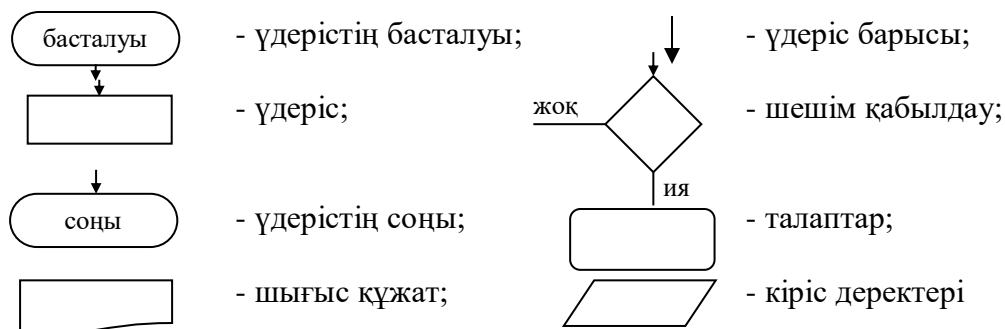
Осы СЖЖ-да төменде келтірілген қысқартылған сөздер пайдаланылады

ҚР	Қазақстан Республикасы;
ҚР ҒЖБМ	Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігі;
ЖОО	Жоғары оқу орны;
Дулати университеті	«М.Х.Дулати атындағы Тараз университеті» Ке АҚ;
ҚР ҰҒА	Қазақстан Республикасының Ұлттық ғылым академиясы;
ҰҚП	Ұлттық кәсіпкерлер палатасы;
СМЖ	Сапа менеджменті жүйесі;
СМЖҚ	Сапа менеджменті жүйесінің құжаты;
ИСО	Халықаралық стандарттау ұйымы;
ХС	Халықаралық стандарт;
ҚР СТ	Қазақстан Республикасының стандарты;
УСТ	Университет стандарты;
ІНҚ	Ішкі нормативтік құжаттар;
СЖЖ	Сапа жөнінде жетекшілік;
МЖМС	Білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарты;
БББ	Білім беру бағдарламасы;
ОПҚ	Оқытушы-профессорлар құрамы;
ҒЗЖ	Ғылыми-зерттеу жұмыстары;
ҒЗТҚЖ	Ғылыми-зерттеу және тәжірибелік-конструкторлық жұмыстар;
СҒЗЖ	Студенттердің ғылыми-зерттеу жұмысы
СӨЖ	Студенттердің өзіндік жұмысы;

ЖБ	Жоғарғы басшылық;
СБӨ	Сапа жөніндегі басшылықтың өкілі;
ҚБ	Құрылымдық бөлімше;
ҒК	Ғылыми кеңес;
АК	Академиялық кеңес;
ҒТК	Ғылыми-техникалық кеңес;
ҚББ	Құрылымдық бөлімше бастығы (басшысы);
СДБ	Стратегиялық даму басқармасы;
АРСҚБ	Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімі;
ТО	Тіркеу офісі;
ОӘБ	Оқу-әдістемелік бөлім;
КАО	Кітапханалық-ақпараттық орталық;
ТСҚІТҚО	Техникалық сүйемелдеу және ІТ қолдау орталығы;
КҚДО	Карера және кәсіби даму орталығы;
ПОӘК, ОӘК	Пәннің оқу-әдістемелік кешені, Оқу-әдістемелік кешені;
БҚЕ	Бағдарламалық қамтамасыз ету;
АК	Аттестациялық комиссия;
ЕК	Емтихан комиссиясы;
МЕК, ГЭК	Мемлекеттік емтихан комиссиясы;
МТҚ	Материалдық-техникалық құндылықтар;
БСҚТА	Білім сапасын қамтамасыздандыру бойынша тәуелсіз агенттігі (ІQAA);
АРТА	Аккредиттеу және рейтинг тәуелсіз агенттігі.

3.3 Белгілер

Осы СЖЖ-да мынадай белгілер пайдаланылады:



4. ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ӨКІЛЕТТІЛІК

4.1 Университеттің осы Сапа жөнінде жетекшілігі Дулати университетінің алқалық басқару органындарының отырыстарында талқыланып, хаттамамен рәсімделіп (Сапа, стратегиялық және халықаралық даму комитеті), содан соң алқалық органның шешімімен бекітіліп, Дулати университетінің сайтына орналастырылады да, көпшілік қауымға қолжетімді болады.

4.2 Осы Сапа жөніндегі жетекшілік УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартының талаптарына сәйкес болуы үшін құжатты әзірлеушілер жауап береді.

4.3 Университеттің осы Сапа жөнінде жетекшілігін іске қосу, рәсімдерді ұйымдастыру, мониторинг және қадағалау жүргізу жұмыстары Аккредитация, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөліміне жүктеледі.

4.4 Осы СЖЖ-ны әзірлеу, рәсімдеу, келісу және бекіту, сондай-ақ оған өзгерістер енгізу УСТ 01 сәйкес жүргізілуі тиіс.

4.5. СМЖ құжатына енгізілген өзгерістер «Өзгерістерді тіркеу парағында» тіркелуі тиіс (В қосымшасы).

4.6 Осы Сапа жөніндегі жетекшіліктің жұмыс данасын сақтау, тираждау, сайтқа орналастыру және қолданушыларға жіберу жауапкершілігі әзірлеушілерге жүктеледі.

4.7 Осы осы Сапа жөніндегі жетекшіліктің жаңа жұмыс данасы университеттің факультеттеріне және кафедраларына, құрылымдық бөлімшелеріне жіберіледі. СЖЖ-ның тираждалуы үшін «Dulaty university» баспасының директоры жауап береді.

4.8 Осы сапа жөніндегі жетекшіліктің бақылау данасын Аккредитация, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімінде сақтау жауапкершілігі бөлім басшысына жүктеледі.

5. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

5.1. Осы Сапа жөніндегі жетекшілік (бұдан әрі – СЖЖ) Дулати университетінің сапа менеджменті жүйесі ХС ИСО 9001:2015 талаптарына сәйкес және төменде аталған мақсаттарда әзірленіп, енгізілді:

- * Дулати университетінің үдерістерін тиімді басқаруды және олардың тұрақты түрде жетілдірілуін қамтамасыз ету;

- * Дулати университетінің сапа жүйесінің барлық үдерістерін біріктіру, сәйкестендіру және олардың өзара іс-қимылын орнату;

- * Дулати университетінің қызметкерлерін сапа саласында даярлау;

- * Дулати университетінің сапа жүйесінің аудитін жүйеленген құжаттамамен қамтамасыз ету;

- * Тұтынушыларға, серіктестерге және сапа менеджменті жүйесін сертификаттау жөніндегі органға, Дулати университетінің ХС ИСО 9001:2015 талаптарына сәйкестігін көрсету;

- * Дулати университетінің жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарының (МЖМС) талаптарына, қолданыстағы нормативтік және реттеу талаптарына, тұтынушылардың талаптарына жауап беретін білім беру қызметтерін әрдайым дәйекті түрде көрсету қабілетін таныту;

- * жүйені тұрақты түрде жақсартып отыру және оның тұтынушылар талаптары мен қолданстағы нормативтік және реттеу талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету үдерістерін қоса алғанда, нәтижелі қолдану арқылы тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру.

5.2 . Дулати университетінің сапа жүйесін құру уәждемесі:

а) ішкі:

- * сапаны қамтамасыз ету жүйесі үдерістерінің құбылмалылығын төмендету есебінен білім алушылардың кәсіби, әлеуметтік, этикалық даярлығы жағдайларын арттыру;

- * университеттің барлық қызметкерлерінің білім сапасы үшін жауапкершілігін арттыру;

- * өндірістен тыс шығындарды төмендету;

- * университеттің мәдениетін, инфрақұрылымын және өндірістік ортасын жақсарту;

б) сыртқы:

- * білім беру қызметтерінің ішкі және сыртқы нарықтарында университеттің бәсекеге қабілеттілігін арттыру;

- * университеттің және оның білім беру бағдарламаларының рейтингін көтеру;

- * білім беру қызметтерінің барлық тұтынушыларының қанағаттанушылығын арттыру;

- * университет қызметінің үдерістерін тұрақты түрде жақсартып отыру;

- * мемлекеттік тапсырыс алу.

Дулати университетінің сапа жүйесінің ішкі нормативтік құжаты болып табылатын СЖЖ тексеру жүргізу кезінде университеттің Басқарма Төрағасы – Ректордың рұқсатымен

тек сертификаттау органдарының аудиторларына, сондай-ақ серіктес тұтынушыларға ғана (олардың талабы бойынша) беруге жатады да, басқа тараптарға ұсынуға жатпайды.

5.3 Осы СЖЖ Дулати университетінің ұйымдық құрылымына сәйкес барлық құрылымдық бөлімшелерге сапаны қамтамасыз ету жүйесіне тартылған барлық қызметкерлеріне қолданылады.

6. ҰЙЫМНЫҢ ОРТАСЫ (КОНТЕКСТ)

6.1 Ұйым және оның ортасы (контексті) түсінігі

Дулати университеті өзінің мақсатына және стратегиялық бағытына қатысты және оның сапа менеджменті жүйесінің белгіленген нәтижелерге жету қабілетіне әсер ететін сыртқы және ішкі мәселелерді анықтады.

Орта (контекст) дегеніміз – М.Х.Дулати атындағы Тараз университетінің өз мақсаттарын әзірлеуге және оларға қол жеткізу тәсілдеріне әсер етуіне ықпал ететін ішкі және сыртқы факторлардың жиынтығы.

Дулати университетінде сыртқы және ішкі факторлардың мониторингі ұйымдастырылған. Стратегиялық жоспарлау аясында бастапқы кезеңі стратегиялық менеджмент (SWOT) құралдарын пайдалана отырып, университет ортасын диагностикалау және талдау болып табылатын жоғары оқу орнын дамытудың қысқа мерзімді (іске асыру мерзімі – 1 оқу жылы) және орта мерзімді (іске асыру мерзімі 3 жылдан 5 жылға дейін) бағдарламаларын әзірлеу жүзеге асырылады. Сондай-ақ барлық деңгейдегі басшылардың ағымдағы қызметі шеңберінде ортаға тұрақты талдау жүргізіледі. Талдаудың осы түрінің нәтижелері негізінде құрылымдық бөлімшелердің қызметін жылдық жоспарлау аясында іс-шаралар әзірлеу жүзеге асырылады.

Университеттің ішкі ортасы ЖОО қызметінің нәтижелерін талдау, персонал мен білім алушылардың университеттегі жұмысына/оқуына қанағаттанушылығын анықтау мақсатында сауалнама жүргізу, басшылық тарапынан СМЖ жыл сайын талдау құралы арқылы зерделенеді. Университеттің барлық бөлімшелері жыл сайын өз қызметінің нәтижелері туралы есеп әзірлейді. Басқарма Төрағасы - Ректор университеттің ағымдағы жылғы қызметі туралы қорытынды есепті келесі оқу жылының басында Ғылыми кеңеске ұсынады немесе/және университеттің білім және ғылым саласын дамыту мәселелері бойынша онлайн форматта есептік кездесулер өткізеді.

Сыртқы және ішкі орта факторларын талдау нәтижелері қысқа мерзімді, орта мерзімді кезеңге арналған іс-шараларды мақсатты түрде белгілеу және жоспарлау барысында ескеріледі.

6.2 Мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен болжамдарын түсіну

Дулати университетінің сапа менеджменті жүйесі білім беру сапасы саласындағы Саясат пен Мақсаттарды бірыңғай түсінуді қамтамасыз етуге бағытталған.

Дулати университеті сапа жүйесіне қатысы бар мүдделі тараптардың келесі санаттарын белгіледі:

- талапкерлер мен олардың ата-аналары;
- жұмыс берушілер (әртүрлі меншік нысанындағы кәсіпорындар мен ұйымдар);
- ҒЗЖ және ҒЗТҚЖ-ға тапсырыс берушілер, грант ұстаушылар, тапсырыс беруші ұйымдар (кәсіпорындар) және серіктестер, оның ішінде шетелдік серіктестер;
- университет қызметкерлері (әкімшілік-басқару қызметкерлері, оқытушы-профессорлар құрамы және қосалқы персонал);
- білім беруді басқару органдары, заң шығарушы және атқарушы билік органдары; тұтастай алғанда қоғам.

Университет атап көрсетілген мүдделі тараптар мен олардың талаптары туралы ақпаратқа мониторинг пен талдауды жүзеге асырады.

Университетте мүдделі тараптардың талаптарын анықтау және талдау үшін негізгі жауапкершілік проректорларға, құрылымдық бөлімшелердің басшыларына, факультет декандарына, кафедра меңгерушілеріне жүктеледі. Мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттерін анықтап, талдау үшін көрсетілген құрылымдық бөлімшелер келесі іс-шараларды іске асырады:

- мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттері туралы түсінік алуға мүмкіндік беретін қайталама ақпаратты (жұмыс берушілердің өтінімдерін; ҒЗЖ және ҒЗТҚЖ-ға тапсырыс берушілердің өтінімдерін; ұйымдармен жасалған шарттарды; жұмыспен қамту қызметінің мәліметтерін; статистикалық деректерді; бағыттарға/БББ конкурс туралы деректерді; басқа ұйымдар жүргізетін зерттеулердің нәтижелерін және т. б.) талдау;

- маркетингтік зерттеулер;

- сауалнамалар, оның ішінде білім алушылармен, ата-аналармен, түлектермен, тыңдаушылармен, жұмыс берушілермен жеке сұхбат форматында;

- университеттің білім беру және ғылыми-зерттеу қызметтері нарығындағы бәсекелестік орнын бағалау.

Мүдделі тараптардың талаптары мен қанағаттану дәрежесін анықтау үшін ақпаратты жинау мен талдауды Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімі, Тіркеуші кеңсе, оқу-әдістемелік бөлім, кітапхана-ақпараттық орталық, ақпараттық-коммуникациялық технологиялар орталығы және университеттің тиісті мүдделі бөлімдер жүзеге асырады. Жұмыс берушілер мен жұмыспен қамту қызметтерінен түскен ақпараттың мониторингін Карьера және бизнес серіктестік орталығы жүзеге асырады.

Университеттің Басқарма Төрағасы – Ректоры Басқарма мүшесі – академиялық мәселелер жөніндегі проректорды (білім беру және оқу-әдістемелік қызмет бөлігінде), Басқарма мүшесі – ғылым және цифрландыру жөніндегі проректорды (ғылыми-зерттеу қызметі бөлігінде), Басқарма мүшесі – стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректорды (стратегиялық даму бағытына қатысты) білім беруді басқару органдарының талаптары мен олардың орындалу нәтижелеріне мониторинг жүргізу үшін жауапты деп белгіледі.

Университет басшылығы тұтынушылар мен басқа да мүдделі тараптардың талаптары мен үміттері белгіленіп, білім беру мазмұнына, технологияларына және бақылау әдістеріне қойылатын талаптарға аударылғанына кепілдік береді.

Жоғары басшылықтың барлық белгіленген талаптардың орындалуын қамтамасыз етуі университет қызметінің нәтижелерін өлшеу және мониторингілеу тексеру, сондай-ақ оларды үнемі жақсартып тұру жолымен жүзеге асырылады. Өлшеу және мониторинг нәтижелері құрылымдық бөлімшелерде олардың қызмет бейініне сәйкес көрініс тапқан.

6.3 Сапа менеджменті жүйесін қолданылу саласын анықтау

6.3.1 Дулати университетінің сапа менеджменті жүйесінің сапаны қамтамасыз ету жүйесінің қолданыс аясы лицензиялау саласына сәйкес және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарына сай жоғары (бакалавриат) және жоғары оқу орнынан кейінгі (магистр, PhD докторы) кәсіптік білімі бар кадрларды даярлау бойынша білім беру қызметі саласындағы көрсетілетін қызметтерді әзірлеуге және ұсынуды қамтиды.

6.3.2 Дулати университетінің сапа менеджменті жүйесі ХС ИСО 9001-2015 барлық талаптарына сәйкес келеді және ерекше жағдайлар жоқ.

6.3.3 Сапа менеджменті жүйесін қолдану саласы осы сапа жөнінде жетекшілігінің мәтініне енгізілген, бұл құжатталған ақпарат ретінде оның қолжетімділігі мен басқарылуын қамтамасыз етеді.

6.4 Сапа менеджменті жүйесі және оның үдерістері

6.4.1 Жалпы талаптар

6.4.1.1 Дулати университетінің сапа менеджменті жүйесі Саясат пен Мақсаттарды әзірлеуге және осы мақсаттарға қол жеткізу үшін білім беру қызметтерінің сапасына, үдерістер мен жүйенің өзіне қатысты университетті билеп-басқаруға арналған өзара байланысты және өзара іс-қимыл жасайтын үдерістердің (элементтердің) жиынтығы болып табылады.

Дулати университетінің сапа менеджменті жүйесі қолданыстағы ұйымдық құрылымына қатысты ХС ИСО 9001:2015 талаптарына сәйкес құжатталған, енгізілген және жұмыс жағдайында ұсталады.

Дулати университетінің сапа менеджменті жүйесі үдеріс тәсіліне негізделген. Сапа менеджменті жүйесі төменде аталған өзара байланысты және өзара әрекеттесетін үдерістердің жиынтығы болып табылады:

- * жалпы мақсаттағы үдерістер;
- * басқару үдерістері;
- * ресурстарды басқару үдерістері;
- * қызмет көрсету үдерістері, білім беру қызметі (өнім шығарудың өмірлік циклінің үдерістері);
- * мониторинг, өлшеу, талдау және жетілдіру үдерістері.

Әрбір үдеріс үшін үдерістің жетекшісі және оның иесі белгіленген. Үдеріс жетекшісі оның орындалуын қамтамасыз етеді, оның нәтижелілігі мен тиімділігін қадағалайды. Үдеріс иесі үдерісті құжат түрінде ресімдейді, бақылау бағаларын белгілейді, үдерісті басқарады, оның жағдайына жауап береді, тексеру жүргізеді.

6.4.1.2 Үдерістерді жүзеге асыру кезінде де, оларды басқару кезінде де нәтижелілікті қамтамасыз ету үшін өлшемшарттар мен әдістер айқындалды. Үдерістердің тиімділігін қамтамасыз ету әдістерін ҚБ басшылары бөлімдердің реттеуші құжаттарында анықтайды.

Дулати университетінде үдерістерді қолдау және олардың мониторингі үшін қажетті барлық қажетті ресурстар (ақпараттық қамтамасыз етуді қоса алғанда) бар, бақылау, өлшеу және талдау жүргізіледі, жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу және осы үдерістерді үнемі жақсарту үшін шаралар қабылданады. Бөлімдердегі үдерістерді бақылау және талдау нәтижелерін тіркеу үшін жазба нысандары жасалады.

Қолданыстағы үдерістерді бақылау және өлшеу төменде аталған әрекеттер арқылы жүзеге асырылады:

- * аудит жөніндегі топтың ішкі сапа аудиттерін жүргізуі (УСТ 03 «Ішкі аудит» университет стандарты талаптарына сәйкес);

- * сапа жүйесін сертификаттау органының сыртқы аудиттер өткізуі.

УСТ 06 «Басшылық тарапынан талдау» университет стандарты негізінде бар үдерістерді талдауды төменде аталғандар жүргізеді:

- * Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімінің басшысы лауазымдық нұсқаулық негізінде өзінің лауазымдық міндеттерін орындау барысында;

- * бөлімдердің басшылары лауазымдық нұсқаулық негізінде лауазымдық міндеттерін орындау барысында;

- * білім беру сапасы жүйесі басшылығының өкілі білім беру сапасы бойынша өзінің міндеттерін орындау барысында;

- * университеттің жоғары басшылары университетте білім беру сапасы жүйесінің қызметі үшін жауапкершілік шеңберінде.

Білім беру сапасын талдау нәтижелері төменде аталған құжаттар түрінде ресімделеді:

- * сапаның ішкі аудиті нәтижелерінің талдамасы;

- * ректорат, Ғылыми кеңес отырыстарының хаттамалары (білім беру сапасы мәселелері бойынша ректорат және Ғылыми кеңес отырыстарының нәтижелері бойынша ғалым хатшы ресімдейді);

* Басқарма мүшесі – академиялық мәселелер бойынша проректор жанындағы ҚБ басшылары мәжілістерінің хаттамалары (мәжіліс хаттамаларын отырыс хатшысы рәсімдейді).

Қолданыстағы үдерістерді мониторингілеу тексеру, өлшеу және талдау нәтижелері бойынша:

* жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу үшін;

* нәтижелерді үнемі жақсарту үшін – шаралар қабылданады.

Жұмыстар УСТ 05 «Түзетуші әрекеттер» университет стандартында баяндалған талаптарға сәйкес орындалады.

7. КӨШБАСШЫЛЫҚ

7.1 Көшбасшылық және бұлжымастық

7.1.1 Жалпы ережелер

Университеттің жоғары басшылығы білім беру сапасы жүйесіне қатысты өзінің көшбасшылығы мен бұлжымастығын көрсете отырып, төмендегілерді қамтамасыз етеді:

1) білім беру сапасы үдерісінің иелері мен университет басшылығы арасында университеттің білім беру сапасы жүйесінің нәтижелілігі үшін жауапкершілікті айқын бөлу;

2) университеттің сыртқы және ішкі ортасының шарттарымен және оның даму стратегиясымен үйлесетін сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды әзірлеу және өзектілендіру;

3) университеттің барлық үдерістерінде сапа жүйесінің талаптарын біріктіру;

4) қызметкерлерді оқыту арқылы үдерістік тәсілді және тәуекелге бағытталған ойлауды қолдануға жәрдемдесу, ректораттың, университеттің және факультеттердің алқалық басқару органындарының отырыстарында осы мәселелерді талқылау, ішкі аудиттерді жүргізу аясында және даму бағдарламасы, стратегия мониторингі, аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімінің ағымдағы қызметі барысында жұмыскерлерге кеңес беру;

5) сапа жүйесі үшін қажетті адами, қаржылық, материалдық-техникалық және ақпараттық ресурстардың болуы және қолжетімділігі;

6) университетте сапаны басқарудың нәтижелілігінің және оның білім беру сапасы жүйесінің талаптарына сәйкестігінің маңыздылығын түсінуді тарату;

7) білім беру сапасы жүйесінің жоспарланған нәтижелеріне қол жеткізу;

8) сапа жүйесінің нәтижелілігін қамтамасыз етуге қызметкерлерді тарту, оларға басшылық ету және олардың қатысуына қолдау көрсету;

9) сапа жүйесінің үдерістері шеңберінде құрылымдық бөлімшелер мен қызметкерлердің қызметін жақсартуды қолдау;

10) басқарудың барлық деңгейлеріндегі басшыларды олардың өз жауапкершілігі саласында көшбасшылығын көрсетуде қолдау.

Білім беру сапасы жүйесін әзірлеу, енгізу және дамыту бойынша жоғары басшылықтың міндеттемелерін қабылдау дәлелдері болып табылатындар:

- университеттің алқалық басқару органындарының, ректоратының кеңейтілген отырыстары мен шешімдерінің хаттамалары, білім беру сапасы жүйесін әзірлеу, енгізу және жетілдіру мәселелері бойынша шығарылған Басқарма Төрағасы – Ректордың бұйрықтары;

- есеп беру форматында рәсімделген басшылық тарапынан сапа жүйесін талдау нәтижелері;

- Басқарма Төрағасы – ректордың бұйрықтары және сапа жүйесін құруға және қолдауға қатысатын бөлімдердің оның ұйымдастырушылық құрылымы мен элементтерін дамытуға бағытталған әрекеттері.

7.1.2 Тұтынушыға бағдарлану

Университеттің жоғары басшылығы тұтынушыларға бағдарлануға қатысты бұлжымастықты төменде аталғандар арқылы қамтамасыз етеді:

- 1) тұтынушылардың талаптары, сондай-ақ қолданылатын заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптар айқындалған, түсінікті және әрдайым орындалады;
- 2) өнімдер мен қызметтердің сәйкестігіне және тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру қабілетіне әсер етуі ықтимал тәуекелдер мен мүмкіндіктер анықталған және қарастырылған;
- 3) тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру – басты назарда.

Дулати университетінің жоғары басшылығы білім беру қызметтеріндегі тұтынушылардың талаптарын анықтау және қанағаттандыру үдерістерін басым қызмет ретінде қабылдайды.

Басқарма Төрағасы – Ректор Дулати университетінің қызметін басқарады, МЖМС және тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыратын білім беру қызметтерінің сапасын қамтамасыз ету үшін қаржылық және материалдық ресурстар бөледі, жүргізілетін жұмыстардың жалпы ұйымдастырылуына, заңнамалық және реттеуші құжаттардың талаптары сақталуына жауап береді.

Дулати университетінің басшылығы тұтынушылардың маңызды талаптарын қызметкерлердің назарына жеткізеді.

Тұтынушылармен нақты өзара әрекеттестікті кім жүргізетініне қарамастан, үдеріске қатысушылардың барлығының қанағаттанушылығын арттыру үшін, Үлгілік қағидалар талаптарының және тұтынушылардың сұраныстарын айқындау мен олардың орындалуын қамтамасыз етуге Дулати университетінің жоғары басшылығы жауап береді.

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру үшін Дулати университетінің жоғары басшылығы тұтынушылардың талаптарын білім беру бағдарламаларының мазмұнына қойылатын талаптар түрінде белгілеуге және оларды төменде аталған жолдармен іске асыруға міндеттенеді:

- кәсіпорындарда, ғылыми-зерттеу институттарында, мекемелерде, ұйымдарда, мектептерде жоғары оқу орындарында мамандарды даярлауға қажетті пәндерді әзірлеу және талап етілетін практика базаларын қалыптастыру;

- оқытудағы инновациялық білім беру және ақпараттық технологияларын әзірлеу және қолдану;

- оқу үдерісінде электрондық оқулықтарды, бағдарламалық өнімдерді, INTERNET желісін пайдалану;

- білім алушылардың білімін бақылаудың сараланған рейтингтік жүйесін пайдалану.

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру үшін Дулати университетінің жоғары басшылығы міндеттеме ретінде тұтынушылармен байланысты үдерістердің жұмыс істеуін қамтамасыз етеді, атап айтқанда:

- түлектерді қабылдайтын ұйымдармен өзара тиімді қарым-қатынас орнату;
- Ғылыми кеңес, ректорат және факультет кеңестерінің отырыстарында талдау үшін жұмысқа орналастыру бойынша ақпарат жинау (кері байланыс);
- тұтынушылардың: оқушылар мен олардың ата-аналарының, ұйымдардың, қоғам мен мемлекеттің білім беру бағдарламаларына, сондай-ақ пәндер құрамына қоятын талаптарын анықтау;
- тұтынушылардың мамандарға деген сұранымын болжау;
- түлектердің біліміне қойылатын талаптарды анықтау.

Тұтынушылармен байланысты барлық үдерістерде тұтынушылардың талаптары туралы ақпарат тұрақты түрде жиналып, әрі қарай талдау үшін басшылыққа жіберіледі (06 УСТ «Басшылық тарапынан талдау» университет стандарты).

7.2 Саясат

7.2.1 Сапа саласындағы саясатты әзірлеу

Дулати университетінің жалпы саясаты мен даму стратегиясының бір бөлігі болып табылатын сапа саласындағы саясат сапа менеджменті қағидаттарына негізделіп, басшылықтың сапа мәселелеріндегі жауапкершілігі мен міндеттемелерін тануды қамтиды. және жоғары басшылық оны ұйымның қызметін жақсарту мақсатында басқару құралы ретінде пайдаланады.

Сапа саласындағы саясат ХС ИСО 9001:2015 талаптарына сәйкес келу және білім беру сапасы жүйесінің нәтижелілігін үнемі жақсарту міндеттемесін қамтиды, сапа саласында мақсаттар қою үшін негіз жасайды.

Жоғары басшылық әзірлеп, іске асырып, өзекті жағдайда ұстайтын сапа саласындағы саясат:

- 1) университеттің ниеті мен ортасына сәйкес келеді және оның стратегиясын қолдайды;
- 2) сапа саласындағы мақсаттарды белгілеуге негіз жасайды;
- 3) қолданылатын талаптарға сәйкес келу міндеттемесін қамтиды;
- 4) білім беру сапасы жүйесін тұрақты түрде жақсарту міндеттемесін қамтиды.

7.2.2 Сапа саласындағы саясатты назарға жеткізу

Сапа саласындағы саясат:

- 1) қолжетімді әрі университеттің сапа жүйесінің құжаты ретінде қолданылады;
- 2) университеттің ресми сайтында және ақпараттық стендтерде орналастыру арқылы қызметкерлердің назарына жеткізіледі, түсінікті әрі университет ішінде қолданылады. Сапа саласындағы саясаттың түсініктілігі мен қолданылуы ішкі және сыртқы аудит барысында бағаланады;
- 3) мүдделі тараптар үшін университеттің ресми сайтында қолжетімді.

Университеттің сапа саласындағы саясаты:

- университеттің даму бағдарламасы;
- университет тұтынушыларының және басқа да мүдделі тараптардың қанағаттанушылығын талдаудың ағымдағы нәтижелері;
- ESG ENQA стандарттары мен ұсынымдары;
- университеттің сапа жүйесінің өткен кезеңдердегі қызметінің нәтижелері туралы ақпарат сияқты компоненттер негізінде қалыптасады және мезгіл-мезгіл қайта қаралады.

Сапа саласындағы айқын тұжырымдалған саясат Дулати университетінің оқытушылары мен қызметкерлеріне, сондай-ақ барлық мүдделі тараптарға университеттің жоғары басшылығының сапаға деген көзқарасы туралы нақты түсінік алуға мүмкіндік береді.

Саясат Дулати университетінің кафедра мәжілістерінде, бөлімдердің жиналыстарында, факультет кеңестерінде, қызметкерлерді сапа жүйесі саласында оқыту барысында талқылау арқылы барлық қызметкерлердің назарына жеткізіледі. Талқылау нәтижелері хаттамалармен рәсімделеді.

Сапа саласындағы саясаттың есепке алынған көшірмелері кафедралар мен факультеттердің стендтерінде, университет бөлімдері басшыларының кабинеттерінде, яғни Дулати университетінің барлық қызметкерлері мен білім алушыларының саясатпен танысуын қамтамасыз ету үшін қолжетімді орындарда орналастырылған.

Сапа саласындағы саясатты басқару УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» сәйкес жүзеге асырылады.

7.3 Ұйымдағы функциялар, жауапкершілік және өкілеттіліктер

Жоғары басшылық университетте тиісті қызметтерді орындау үшін міндеттерді, жауапкершілік пен өкілеттіліктерді белгіледі, қызметкерлерге жеткізуді және түсінуді

қамтамасыз етті. Қызметкерлердің міндеттері, жауапкершілігі мен өкілеттіліктері олардың лауазымдық нұсқаулықтарында атап көрсетілген.

Жоғары басшылық төменде аталғандар үшін міндеттерді, жауапкершілік пен өкілеттіліктерді белгіледі:

1. Сапа жүйесінің ХС ИСО 9001:2015 стандартының талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету үшін. Жауаптылар: стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор, Стратегиялық даму басқармасы және аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімінің басшылары.

2. Үдерістердің жоспарланған нәтижелерін алуды қамтамасыз ету үшін. Жауапты: үдерістердің иелері, аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімі.

3. Сапа жүйесі қызметінің нәтижелері және оны жақсарту мүмкіндіктері туралы жоғары басшылыққа есеп беру үшін. Жауапты: стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор.

4. Тұтынушыға бағдарлануды қолдау. Жауаптылар: Басқарма Төрағасы – Ректор, Басқарма мүшелері – проректорлар.

5. Сапа жүйесіне өзгерістерді жоспарлау және енгізу барысында сапа жүйесінің тұтастығын сақтау. Жауапты: стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор.

Дулати университетінің қызметкерлерінің жауапкершілігі мен өкілеттіліктері білім беру жүйесінің ішкі құжаттарында, жоспарларда, Басқарма Төрағасы – Ректордың бұйрықтарында, бөлімдер туралы ережелерде және лауазымдық нұсқаулықтарда айқындалған және бекітілген. Қызметкерлердің жауапкершілігі мен өкілеттіліктерін айқындайтын құжаттар міндетті түрде мүдделі тұлғалардың назарына жеткізіледі. Таныстыру фактісі «Танысу парағындағы» белгімен расталады.

Бөлімшелер мен қызметкерлердің міндеттері, функциялары, құқықтары, жауапкершілігі мен өкілеттіліктері, сондай-ақ олардың өзара әрекеттестігі бөлімдер туралы ережелер мен лауазымдық нұсқаулықтарда бекітілген.

Құрылымдық бөлімшелер туралы ережелерді әзірлеу тәртібі УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» құжатында белгіленген.

Дулати университетінде СМЖ саласындағы жауапкершілік пен өкілеттіліктер төмендегідей бөлінген.

Басқарма Төрағасы – Ректоры:

- сапа саласындағы саясатты, мақсаттарды анықтайды және міндеттемелерді белгілейді;

- нормативтік және ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттарды бекіту және оларға қол қою арқылы сапа жүйесінің қызметіне құқықтық негіз жасайды;

- басшылықтың сапа жөніндегі өкілін тағайындайды және оған тиісті өкілеттіліктер береді;

- сапа жүйесінің қызмет атқаруы үшін қажетті қаржылық, материалдық және адами ресурстарды бөліп береді;

- осы Сапа жөнінде жетекшілікті бекітеді және басқа да жауапты тұлғаларды тағайындайды;

- сапа саласындағы саясатты бекітеді.

Алқалық басқару органдары (Басқарма, Сапа, стратегиялық және халықаралық даму комитеті, Академиялық кеңес, Ғылыми кеңес және т.б.):

- болжамдарды, саясатты және стратегиялық мақсаттарды, міндеттерді әзірлейді;

- қызметкерлерге сапа жүйесі үдерістерінің сапасына және білім беру қызметтерінің сапасына байланысты қызмет бағыттары мен құндылықтарды хабарлайды;

- білім беру сапасы жүйесін жақсарту, қызметтің жаңа бағыттарын әзірлеу жобаларын жоспарлайды және жүзеге асырады;

- білім беру қызметтерін көрсету үдерістерін, менеджмент үдерістерін және қамтамасыз ететін үдерістерді – сапа жүйесі үдерістерінің үлгісін белгілейді;
- қызметкерлерді тартуға және дамытуға, сапа жүйесінің тиімділігі мен нәтижелілігі бойынша кері байланыс алуға септігін тигізетін ортаны құрады;
- стратегиялық жоспарларды орындауға және сапа саласында жоспарланған мақсаттарға қол жеткізуге қажетті ресурстарды жоспарлайды.

Сапа жөніндегі басшылық өкілі Басқарма Төрағасы – Ректордың бұйрығымен басқа міндеттеріне қарамастан тағайындалады, тиісті өкілеттіліктерге ие болады және СМЖ жұмыс істеу саласындағы келесі қызмет түрлері үшін жауап береді:

- сапа саласындағы саясат пен мақсаттар жобаларын әзірлеу және сапа саласындағы мақсаттарды талдап, бекіту;
- Сапа жөніндегі жетекшілікті, келісу, басып шығару, өзектілендіру, оған өзгерістер енгізу, оны қайта басып шығару және қолданыстан шығару;
- сапа жүйесінің ИСО 9001:2015 ХС талаптарына сәйкестігі, оның нәтижелі әрі тиімді қызмет атқаруы;
- Стратегиялық даму басқармасының және Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімінің жұмысын бақылау;
- түлектер (білім беру қызметтері) сапасының тұтынушылар талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету;
- түзету және іс-қимыл жоспарларын әзірлеу;
- білім беру сапасын жақсартуға байланысты бағыттар бойынша жоспарлар/бағдарламалар әзірлеу;
- сапа жүйесінің үдерістерін ҚР заңнамасының, ҚР ҒЖБМ реттеу құжаттарының және тұтынушылардың (тапсырыс берушілердің) талаптарына толық сәйкестікте орындау;
- жоспарларды үлгілік қағидалардың және тапсырыс берушілермен жасалған келісімшарттардың талаптарына сәйкес әзірлеу және сақтау.

Басқарма мүшесі – Стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор:

- сапа жүйесі қызметінің нәтижелілігін талдау және бағалау үшін Басқарма Төрағасы – Ректорға қажетті мәліметтерді уақтылы ұсынады;
- тәуекелдерді анықтау және олардың нәтижелерге әсерін бағалау үшін түзету әрекеттерін әзірлеуге және бақылауға қатысады;
- ішкі аудиттерді ұйымдастырады;
- университеттің Басқарма Төрағасы – Ректорына сапа жүйесінің қызметі және оны жақсарту қажеттілігі туралы есеп береді;
- тұтынушылардың талаптарын университеттің барлық мүдделі құрылымдық бөлімшелеріне жеткізуге ықпал етеді;
- сапа менеджменті саласында сыртқы ұйымдармен байланыс жасайды.

Стратегиялық даму басқармасының басшысы мен АРСҚ бөлімінің басшысы:

- Сапа жөнінде жетекшілікті, білім беру сапасы жүйесінің өздеріне бекітілген құжаттарын әзірлеу, келісу, басып шығару, өзектілендіру, сәйкестендіру және оларға өзгерістер енгізу, қайта басып шығару, тарату, қызметкерлерді осы құжатпен таныстыру және құжаттардың күші жойылған кезде оны қолданыстан шығару жөніндегі жұмыстарды жүзеге асырады;
- университеттің стандарттарын (УСТ), ережелерін әзірлейді және жетілдіреді;
- аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімі үшін қажетті ақпараттың дұрыстығын бақылайды және бөлімге бекітілген сапа жүйесі құжаттарының жүргізілуіне жауап береді;
- білім беру сапасы жүйесінің қызметі туралы деректер жинауды жүзеге асырады және оларды талдау үшін жоғары басшылыққа ұсынады;

- қызмет түрлері бойынша жақсарту жоспарларын әзірлеу мен іске асыруға қатысады және олардың орындалуын бақылайды;

- ішкі аудиттерді жоспарлау мен жүргізуді қамтамасыз етеді.

Құрылымдық бөлімшелердің басшылары (департаменттердің, орталықтардың, құрылымдық бөлімшелердің басшылары, факультет декандары, кафедра меңгерушілері):

- сапа жүйесінің құжаттарына сәйкес үдерістер мен білім беру қызметтерінің сапасын қамтамасыз етеді;

- әр қызметкерге сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды жеткізу үшін жауапты;

- бөлімшелерде сапа жүйесі үдерістерінің қызмет атқаруын қамтамасыз етеді:

а) білім беру сапасы жүйесінің құжаттамасын тұрақты түрде тексеруді және жаңартып отыруды, сондай-ақ бөлімдердегі білім беру қызметтері мен үдерістерінің сапасы туралы құжаттаманы және деректерді (жазбаларды) басқаруды ұйымдастырады;

б) бөлімшелердің үдерістері мен жұмыскерлерін басқару үшін нормативтік құжаттарды енгізуді ұйымдастырады;

в) бөлімшенің жұмысына наразылықтарды есепке алуды және қарауды ұйымдастырады;

г) сәйкессіздіктерді болдырмау және жою үшін түзету әрекеттерін жүзеге асырады;

д) бөлімшелерге қажетті біліктілігі бар жұмыскерлерді іріктеуді және оларды даярлауды жүзеге асырады.

Құрылымдық бөлімшелердегі тиісті бөлімдердің басшылары тағайындайтын **сапа жүйесі үшін жауаптыларды (сапа жөніндегі менеджерлерді)** құрылымдық бөлімшедегі барлық негізгі үдерістердің өкілдері болып табылады.

Университет бөлімшелерінің қызметкерлері Бөлімше туралы ережеге және лауазымдық нұсқаулықтарға сәйкес өздерінің лауазымдық міндеттерін орындау сапасы үшін жауап береді.

Дулати университеті қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтарында тиісті лауазымға тағайындалған қызметкердің біліктілік талаптары, міндеттері, құқықтары мен жауапкершілігі айқындалған.

Дулати университетінің қызметкерлері университеттің Даму бағдарламасын, Сапа саласындағы саясаты пен мақсаттарын білуі, оларды іске асыруға қатысуы, білім беру сапасы жүйесі құжаттамасының талаптарын орындауы тиіс.

Бөлімшелердің қызметкерлері лауазымдық нұсқаулықтармен таныстырылып, бөлімше басшыларындағы даналарына қол қояды.

8. ЖОСПАРЛАУ

8.1 Тәуекелдер мен мүмкіндіктерге қатысты іс-әрекеттер

8.1.1 Ұзақ мерзімді және жедел жоспарлау үдерісінде университет ортасының сыртқы және ішкі факторлары, мүдделі тараптардың талаптары ескеріледі, бұл тәуекелдер мен мүмкіндіктерді анықтауға мүмкіндік береді.

Тәуекелдерді басқару дегеніміз – бұл университеттің өзінің стратегиялық мақсаттарына және тұтынушының қанағаттанушылығына қол жеткізуіне әсер ететін сәйкестендіруге, талдауға, тәуекелдерді бағалауға, сондай-ақ жағымсыз салдарларды болдырмауға және азайтуға бағытталған шешімдерді әзірлеу мен қабылдауға байланысты қызмет.

Тәуекелдерді басқару процесінің негізгі кезеңдері: тәуекелдерді сәйкестендіру; тәуекелдер дәрежесін бағалау; тәуекелдерді азайту жөніндегі іс-шараларды әзірлеу және бақылау болып табылады.

Ортаның жоғары динамикалығы мен тұрақсыздығы жағдайында тәуекелге бағытталған ойлау университеттегі басқарудың барлық деңгейлеріндегі жоспарлау үдерісінің ажырамас бөлігі болып табылады. Университетте дамыту бағдарламаларын әзірлеу барысында сценарийлік тәсіл қолданылады, ол тәуекелдердің деңгейі қолайлы болатын әрі университеттің әлеуетін іске асыру мүмкіндіктері пайдаланылатын даму үлгісі мен

шешімдердің нұсқаларын таңдауға мүмкіндік туғызады. Тәуекелге бағытталған ойлау төменде аталғандарға мүмкіндік береді:

1) жоспарланған нәтижелерге қол жеткізуге болатынына сенімділікті қамтамасыз етуге;

2) университетті дамыту үшін жаңа мүмкіндіктерді пайдалануға;

3) тәуекелдердің жағымсыз әсерін болдырмауға немесе азайтуға;

4) қызметті жақсартуды қамтамасыз етуге.

8.1.2 Құрылымдық бөлімшелердің, білім беру сапасы жүйесінің үдерістері және қызмет бағыттары шеңберінде даму бағдарламалары мен жұмыс жоспарларын әзірлеуге жауапты барлық лауазымды тұлғалар тәуекелдерді анықтау және олардың нәтижелерге әсерін бағалау үшін SWOT-талдауды пайдаланады. Тиісінше, бекітілген бағдарламалар мен жоспарларда айқындалған тәуекелдердің теріс әсерін азайтуға және жаңа мүмкіндіктердің оң әсерін арттыруға бағытталған іс-шаралар қамтылған.

Жоспарлаудың тактикалық деңгейінде құрылымдық бөлімшелердің басшылары жылдық жоспарды жасау кезінде тәуекелдерді бағалайды. Тәуекелдер мен мүмкіндіктер мониторингі жыл бойы кеңестерде/отырыстарда жүзеге асырылады, қол жеткізілген нәтижелер хаттамаларда тіркеледі. Қабылданған іс-қимылдардың нәтижелілігін бағалау құрылымдық бөлімшенің жылдық есебінде көрсетіледі.

Жедел деңгейде тәуекелдерді құрылымдық бөлімшелердің басшылары (үдерістердің иелері) ағымдағы қызмет шеңберінде іс-әрекеттер жоспарларын жасау немесе белгіленген мақсаттарға қол жеткізу не үдерістерді жақсарту жөніндегі комиссияны құру арқылы бағалайды.

Тәуекелдерді бағалау әдістемесі, жоғары тәуекелдерді азайту және мүмкіндіктерді пайдалану жөніндегі іс-әрекеттер жоспары «Тәуекелдерді басқару» саясатында да келтірілген.

Тәуекелдерді мониторингілеу университеттің, факультеттердің, алқалық басқару органдарының отырыстарында және қызмет бағыттары жөніндегі кеңестердің отырыстарында жүзеге асырылады. Қол жеткізілген нәтижелер хаттамаларда тіркеледі.

Тәуекелдерді жою бойынша жүргізілген іс-шаралар нәтижесінде сапаны жақсарту туралы ақпарат жинауды құрылымдық бөлімшелердің басшылары дайындаған құрылымдық бөлімшелердің есептері, ішкі және сыртқы аудит нәтижелері, білім беру сапасын тәуелсіз бағалау рәсімдері негізінде даму стратегиясының мониторингі, аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімі жүзеге асырады және олар тәуекелдерді басқарудың нәтижелілігі туралы ақпарат дайындайды.

Бағдарламалар мен жоспарлар шеңберінде іске асырылған іс-шаралардың нәтижелілігін бағалауды құрылымдық бөлімшелердің басшылары және жетекшілік ететін Басқарма мүшелері – проректорлар жүзеге асырады. Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімі жинаған нәтижелілік туралы ақпарат негізінде құрылымдық бөлімшелердің есептерін, білім сапасын тәуелсіз бағалау рәсімдерінің ішкі және сыртқы аудиттерінің нәтижелерін талдау шеңберінде Басқарма Төрағасы-Ректор бағдарламалар мен жоспарлардың жалпы нәтижелілігін бағалайды.

8.2 Сапа саласындағы мақсаттар және оларға қол жеткізуді жоспарлау

8.2.1 Жоғары басшылық Дулати университетінің сапа саласындағы мақсаттарын әзірлейді және университеттің сапа жүйесіне тартылған барлық құрылымдық бөлімшелердегі білім беру қызметтеріне қойылатын талаптарды орындау үшін қажетті мақсаттарды қоса алғанда, сапа саласындағы мақсаттарды белгілеуді қамтамасыз етеді. Жоғары басшылық сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізу үшін сапа жүйесін жоспарлауды, құруды, қолдауды және жетілдіруді қамтамасыз етеді.

Сапа саласындағы мақсаттар өлшеуге келеді және Дулати университетінің сапа саласындағы саясатымен үйлеседі.

Дулати университетінің сапа саласындағы мақсаттары университеттің алқалық басқару органдарының отырыстарында талқыланып, шешім қабылдау жолымен бекітіледі немесе қайта бекітіледі.

Дулати университетінің сапа саласындағы мақсаттары мен бөлімшелердің жоспарлары кафедралардың, факультеттердің мәжілістерінде, бөлімшелердің жиналыстарында қаралады және талқылау нәтижелері хаттамамен рәсімделеді. Бөлімшелердің жоспарларын Басқарма мүшелері – проректорлар немесе оларға жетекшілік ететін басшылар бекітеді.

Дулати университетінің Сапа саласындағы мақсаттарының есепке алынған көшірмелері және бөлімдердің мақсаттары барлық бөлімдерде бар және қызметкерлер мен білім алушылар үшін қолжетімді орындардағы стендтерде орналасқан.

Сапа саласындағы мақсаттар жылына бір рет қайта қаралып, өзектілендіріледі, нәтижелері хаттамалармен рәсімделеді.

Сапа саласындағы мақсаттарды басқару «Құжатталған ақпаратты басқару» УСТ-01 университет стандартына сәйкес жүзеге асырылады.

8.2.2 Сапа саласындағы мақсаттарды іске асыру білім беру қызметтеріне қойылатын белгіленген талаптарды орындау үшін барлық қажетті ресурстармен қамтамасыз етіледі.

Сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізуді жоспарлау барысында мақсатқа қол жеткізу шаралары, қажетті ресурстар, жауапты адамдар, шараны аяқтау мерзімі белгіленуі тиіс.

Университеттің Сапа саласындағы мақсаттарына қол жеткізу үшін және сапа жүйесінің үдерістерін дамыту үшін:

- 1) Сапа саласындағы мақсаттар;
- 2) сапа жүйесінің қызмет атқаруы, оны дамыту, жақсарту жоспары;
- 3) ішкі тексерулер жүргізудің жоспар-кестесі;
- 4) түзету әрекеттерінің жоспары (тексеру нәтижелері бойынша);
- 5) басшылық тарапынан сапа жүйесін талдау жоспары жасалады.

Сапа саласындағы мақсаттарды іске асыру жоспарлары оқу жылына әзірленеді, оларға қол жеткізу бөлімшенің жиынтық жылдық есебінің құрамында рәсімделеді. Мақсаттарға қол жеткізудің аралық нәтижелері бөлімдердің ағымдағы отырыстарында талқыланады.

Сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізу нәтижелерін бағалау басшылық тарапынан талдау шеңберінде жүзеге асырылады.

Сапа саласындағы мақсаттарды әзірлеу, олардың орындалуын бақылау, нәтижелілігін талдау үшін стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор толық жауапты болады.

8.3 Өзгерістерді жоспарлау

Университеттің сапа жүйесіне өзгерістер жоспарлы негізде енгізіледі. АРСҚ бөлімі қажет болған жағдайларда білім беру сапасы аясында білім беру сапасы жүйесін жетілдіру бойынша нақты іс-шараларды қамтитын қызмет жоспарын жасайды.

Басқарма мүшесі – Стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор университеттің сапа жүйесіне өзгерістер енгізілуіне қарай оның жұмысқа қабілеттілігінің сақталуы үшін жауап береді.

Жоғары басшылық деректерді талдау жолымен жақсарту әрекеттерінің жоспарларын жасай алады.

Білім беру сапасы жүйесіне өзгерістер енгізуді жоспарлау және оларды енгізу университеттің алқалық басқару органдарының отырыстарында жүргізілуі мүмкін, өзгерістер туралы шешімдер отырыстың хаттамасымен рәсімделеді және оны Басқарма мүшелері – проректорлар бекітеді.

АССРҚ бөлімінің басшысы білім беру сапасы жүйесінің құжаттамасына және Сапа жөніндегі жетекшілікке өзгерістер енгізуді қамтамасыз етеді.

9. ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ҚҰРАЛДАРЫ (ҚОЛДАУ)

9.1 Ресурстар

9.1.1 Жалпы ережелер

Дулати Университетінің сапа саласындағы мақсаттарын жүзеге асыру, сапа менеджменті жүйесін жұмыс жағдайында ұстау, оның нәтижелілігін үнемі жақсартып отыру үшін, сондай-ақ тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыру үшін университетте келесі ресурстардың қажеттілігі айқындалады және олардың болуы қамтамасыз етіледі:

- адами ресурстар: білікті қызметкерлер (оқытушы-профессорлар құрамы, оқу-көмекші, әкімшілік-басқарушы және қызмет көрсетуші персонал, магистранттар, докторанттар және ғылыми-зерттеу бөлімшелерінің қызметкерлері);
- инфрақұрылым (материалдық ресурстар: жайлар, аудиториялық қор және олармен байланысты құралдар – оқу және зертханалық жайлар, шеберханалар, спорт залдары, кітапханалар және басқа да жайлар);
- оқу және ғылыми-зерттеу үдерістеріне арналған жабдықтар, техникалық және бағдарламалық құралдар);
- үдерістердің қызметіне арналған орта;
- мониторинг және өлшеуге арналған ресурстар;
- ұйымның білімі (ақпараттық және басқа да ресурстар);
- қаржылық ресурстар.

Дулати университетінде қажетті ресурстардың болуы тұтынушылардың талаптарын орындау үшін оларды жоспарлау, қалыптастыру және бөлу арқылы қамтамасыз етіледі. Бұл жұмыстар тиісті жылдық жоспарға сәйкес орындалады. Білім беру сапасы жүйесін ресурстармен қамтамасыз ету жауапкершілігі Дулати университетінің Басқарма Төрағасы-Ректорына жүктеледі.

Ресурстарды басқару 6.4.1-тармақта көрсетілген үдерістерді іске асыру барысында жүзеге асырылады.

9.1.2 Адами ресурстар

Университеттің кадрлық саясаты білім беру және басқа да үдерістерді тиісті білім, дайындық, шеберлік және тәжірибе негізінде өз қызметін жүзеге асыратын құзыретті қызметкерлермен қамтамасыз етуге бағытталған. Бұл үдерісті Персоналды басқару қызметі жүзеге асырады, ол өз қызметінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңдарын және Қазақстан Республикасының Конституциясын, сондай-ақ келесі нормативтік-құқықтық құжаттарды басшылыққа алады:

- Қазақстан Республикасының Еңбек кодексін;
- басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының қолданыстағы Біліктілік анықтамалығын, сондай-ақ ұйымдар басшылары, мамандары және басқа да қызметшілері лауазымдарының үлгілік біліктілік сипаттамаларын;
- Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319 «Білім туралы» Заңын (толықтырулар мен өзгерістерімен);
- Қазақстан Республикасы Президенті мен Үкіметінің нормативтік актілерін;
- Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрлігінің бұйрықтары мен өкімдерін;
- Дулати Университетінің қолданыстағы Жарғысын;
- Ұжымдық шартын;
- Еңбек шартын;
- Дулати университетінің ішкі тәртіп ережесін;
- УСТ 04 «Персоналды басқару» құжатын.

Персоналды басқару қызметі құрылымдық бөлімшелермен бірлесіп лауазымдық нұсқаулықтардың талаптарына сәйкес қажетті біліктілік дәрежесін иеленетін және даярлық бейіні штат кестесіне сай келетін қызметкерлерді іріктеу мен жинақтауды жүзеге асырады.

Қызметкерлерді іріктеу және даярлау үдерістері мыналарды қамтиды: қызметкерлерге қойылатын талаптарды айқындау; бос лауазымдарға орналасуға үміткерлерді іздеу және іріктеу (конкурстар өткізу арқылы); жаңа қызметкерлер үшін сынақтар өткізу; қызметкерлердің біліктілігін тұрақты түрде арттырып отыру; қызметкерлер арасында озық және жаңа жұмыс тәжірибесін тарату.

Білім беру сапасы жүйесінің нақты рәсімдерінде үдерістің ерекшелігі мен күрделілігіне байланысты қызметкерлерді даярлау талаптары мен тәртібін неғұрлым егжей-тегжейлі белгілеуге рұқсат етіледі.

9.1.3 Инфрақұрылым

Тұтынушылардың талаптарын қанағаттандыратын білім беру қызметтерін көрсету үшін қажетті инфрақұрылыммен қамтамасыз ету және Дулати университетінің жылдық және келешекті жоспарларын жүзеге асыруды Басқарма мүшесі – инфрақұрылымды дамыту жөніндегі проректор жүзеге асырады, ол аталған үдерістерді жоспарлап, басқарады.

Дулати университетінің инфрақұрылымы университет жарғысына негізделген құрылымдардан тұрады.

Университеттегі әкімшілік-шаруашылық қызметтің жұмысында қабылданған жедел жоспарлау әдістері көрсетілетін білім беру қызметтерінің төменде аталғандармен қамтамасыз етілгеніне кепілдік береді:

а) қолжетімді, тұрақты қызмет көрсетілетін және бағаланатын өндірістік қуаттармен, атап айтқанда:

- * мамандандырылған оқу жайларымен;
- * компьютерлермен, оқу, оқу-өндірістік және ғылыми зертханалармен;
- * кітапханалармен және ақпараттық орталықтармен.

б) тиісті жабдықтармен (зертханалық, аудио-бейне құралдармен, оқу құралдарымен және бағдарламалық құралдармен және т. б.);

в) қосалқы қызметтермен;

г) телекоммуникациямен және байланыспен.

Университет бөлімшелерінде және компьютерлік сыныптарда заманауи кеңсе техникасы (дербес компьютерлер, көшірме аппараттары, принтерлер, сканерлер және т.б.) орнатылған. Кеңсе техникасын сатып алуға байланысты мәселелерді шешуге Техникалық сүйемелдеу және IT қолдау орталығы басшысы, мемлекеттік сатып алулар бөлімінің басшысы, Жоспарлау-экономикалық басқармасының басшысы жетекшілік етеді. Кеңсе техникасын орнатуды, сервистік қызмет көрсетуді және жөндеуді орталықтың қызметкерлері жүргізеді.

9.1.4 Үдерістердің жұмыс істеуіне арналған орта

Университетте жауапкершілік матрицасына сәйкес ортаның жұмысқа әсерін және қызметкерлердің қанағаттануын ескере отырып, қажетті жағдайлар жасалады (Басқарма мүшесі – инфрақұрылымды дамыту жөніндегі проректор, бас инженер, ҚТ бойынша жауапты).

Өндірістік ортаның тиісті жағдайларын қамтамасыз ету келесі талаптарға негізделген:

- қауіпсіздік техникасы және қорғаныс құралдары;
- экономика және оқу кеңістігін орналастыру;
- үй-жайларды жылытуға, ылғалдыққа, жарықтандыруға, желдетуге;
- санитарлық жағдайларға, шуға, дүрілге, ластануға және т. б.

«Жоғары кәсіби білім. Білім беру ұйымдарының материалдық-техникалық базасы» және Қазақстан Республикасының заңнамалық талаптары негізінде Басқарма мүшесі –

инфрақұрылымды дамыту жөніндегі проректордың жетекшілігімен орта тиісті жай-күйінде сақталады. Осы бағыттардағы іс-шаралар тиісті мемлекеттік қадағалау органдарының талаптары бойынша әзірленеді және тексеріледі. Әкімшілік-шаруашылық басқармасы қызметкерлердің қызметі ішкі регламенттеуші құжаттармен реттеледі.

9.1.5 Мониторинг және өлшеуге арналған ресурстар

9.1.5.1 Жалпы талаптар

Университет негізгі үдерістердің мониторингін қамтамасыз етеді. Мониторинг осы үдерістердің жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу қабілетін көрсетуі тиіс.

Университетте ғылыми-білім беру қызметінің үдерістері бойынша келесі шаралар әзірленген:

- үдерістерді талдау өлшемшарттары белгіленген;
- оқытушы-профессорлар құрамының біліктілігі заңнама талаптарына және университеттің ішкі өлшемдеріне сәйкес тұрақты түрде расталады;
- аралық және қорытынды аттестаттау шеңберінде студенттердің білімін, білігін және дағдыларын бағалау әдістері мен рәсімдері қолданылады;
- оқытушы-профессорлар құрамының біліктілігін, білім беру қызметінің барысы мен нәтижелерін бағалауды куәландыратын барлық жазбалар әзірленіп, қолдау табуда.

Дулати университетінде бақылау-өлшеу материалдарын (тесттер, емтихан билеттері) басқару жүзеге асырылады. Білім алушылардың үлгеріміне ағымдағы бақылауды, аралық және қорытынды аттестаттауды жүргізу қағидалары және Қорытынды аттестаттау бойынша тест тапсырмаларын бағалау критерийлері және сертификаттарды тану саясатының талаптарына сәйкес тесттерді тексеру (валидтілік), сынамалық тестілеу, тесттерді сараптамалық тексеру, тесттерді және емтихан билеттерін жыл сайын өзектілендіру жүзеге асырылады.

Қолданыстағы техникалық өлшеу құралдары (оқу зертханалық және практикалық жұмыстарды орындау үшін қолдану жағдайларын қоспағанда) ҚР өлшем бірлігін қамтамасыз етудің мемлекеттік жүйесінің талаптарына сәйкес тексеруге және калибрлеуге жатады.

9.1.6 Ұйымның білімі

Университет үдерістердің жұмыс істеуі үшін және олардың өнімдер мен қызметтерге сәйкес болуына қол жеткізу үшін қажетті білімді белгіледі, олар төменде аталғандарға негізделеді:

- ішкі дереккөздер: үдерістердің жұмыс істеуі үшін қажетті университеттің ішкі актілері, ережелері, ЖОО-ның зияткерлік меншігі, университеттің және оның құрылымдық бөлімшелерінің даму жоспарлары, жыл сайынғы жоспарлар және олардың іске асырылуы туралы есептер, үздік және оң тәжірибе туралы ақпарат (ішкі аудит нәтижелері бойынша анықталады);

- сыртқы дереккөздер: нормативтік құжаттар, ұлттық стандарттар, сапа жүйесінің үдерістерін жүзеге асыру тиімділігін қамтамасыз ету және арттыру үшін қажетті әдістемелік материалдар мен ұсынымдар, кәсіби әдебиеттер, Интернет желісіндегі ақпарат.

Университеттің білімі тиісті деңгейде сақталады, қажетті көлемде қолжетімді болып табылады, қағаз тасымалдағышта тиісті құрылымдық бөлімшелерде сақталады және университеттің ресми сайтында бөлімшелердің парақтары бойынша құрылымдалған. Өзгеретін қажеттіліктер мен үрдістерді қарастыру барысында ЖОО басшылығы ағымдағы білім деңгейіне бағалау жүргізіп, қосымша білім мен оның қажетті жаңартуларын алуды немесе оған қол жеткізуді қалай қамтамасыз ету керектігін анықтайды.

Оң және үздік тәжірибе дегеніміз – тиісті құрылымдық бөлімшеде үлгілі болып табылатын үдерістерді сипаттайтын құралдар, сонымен қатар оларда осы тәжірибені басқа бөлімдерге тарату келешегі туралы ақпарат ұсынылады.

Барлық оқытушылар мен қызметкерлер университеттің кітапханалық ақпараттық орталық ресурстарына шексіз қол жеткізе алады. ЖОО-ның кез келген компьютерінен online кітапханалар қорына қолжетімділік қамтамасыз етілген. Университеттің барлық қызметкерлері өздерінің кәсіби қызметі үшін интернет-ресурстарды пайдалану мүмкіндігіне ие.

9.2 Құзыреттілік

Жұмысқа қабылдау кезінде қызметкерлердің құзыреттілігі алған білімі, даярлығы, дағдылары мен тәжірибесі куәліктерінің (диплом, аттестат, еңбек кітапшасындағы жазбалар), сондай-ақ Персоналды басқару қызметінде жеке әңгімелесу және құрылымдық бөлімшелердің басшыларымен жеке әңгіме негізінде анықталады. Қызметкердің құзыреті М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университетінің Басқарма Төрағасы-Ректордың 2021 жылғы 24-маусымдағы № 240 бұйрығымен бекітілген «М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университетінің Әкімшілік-басқару, оқу-көмекші және қызмет көрсету персоналы лауазымдарының біліктілік Ережесіне» сәйкес белгілі бір қызмет түріне қойылатын талаптарға сай келген жағдайда, оны лауазымға қабылдау, тағайындау жүзеге асырылады. Қызметкерлердің білімі, даярлығы, біліктілігін арттыруы туралы бүкіл құжатталған ақпарат Персоналды басқару қызметінде жүргізіліп, жеке іс құжаттарына, жеке карточкаларына, және электрондық жүйелерге енгізіліп сақталады.

Қазақстан Республикасы Еңбек кодексінің 36-бабына сәйкес жұмысқа қабылданған қызметкерлерге сынақ мерзімі белгіленеді, ол мерзім өткеннен кейін олардың Дулати университетінде одан әрі жұмыс істеуі туралы шешім қабылданады. Еңбек шартын жасасқан кезде еңбек шартында жұмыскердің тапсырылатын жұмысқа біліктілігінің сәйкестігін тексеру мақсатында сынақ мерзімі туралы талап белгіленуі мүмкін. Сынақ мерзімі жұмыскердің жұмыс өтіліне қосылады және үш айдан аспауға тиіс. Ұйымдардың басшылары және олардың орынбасарлары, бас бухгалтерлер мен олардың орынбасарлары, филиалдар, ұйымдар өкілдіктерінің басшылары үшін сынақ мерзімі алты айға дейін ұзартылуы мүмкін.

Дулати университеті қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтарында олардың атқаратын қызметтік міндеттері белгіленген, қызметкерлердің атқаратын қызметтік функциялары, жауапкершіліктері және құқықтары осы құжат негізінде анықталады.

Университеттің ПОҚ (профессорлық-оқытушылық құрамы) Қазақстан Республикасы «Білім туралы» заңының 45-бабының 1-тармағы негізінде конкурстық іріктеуден өтеді. Конкурстық іріктеу «М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті» КЕ АҚ Директорлар кеңесінің шешімімен (03.08.2021 жылғы № 5 шешім) (2021 жылғы 25 қарашадағы № 8 хаттамамен өзгерістер енгізілді) «М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамының профессор-оқытушылар құрамы мен ғылыми қызметкерлерді лауазымдық қызметтеріне конкурспен орналасу Ережесіне сәйкес жүзеге асырылады.

Қызметкерлердің хабардар болуын қамтамасыз ету үшін университет әрбір құрылымдық бөлімшеге сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізу бойынша Дулати университеті қызметінің өзектілігі мен маңыздылығын жеткізеді, сондай-ақ сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізудегі құрылымдық бөлімшелердің үлесі туралы ақпаратты қызметкерлердің назарына жеткізеді.

Біліктілікті арттыру жылдық жоспарларға: кафедралардың жұмыс жоспарларына, университеттің біліктілікті арттыру жоспарларына, магистранттардың, докторанттардың, оқытушылардың жеке жоспарларына сәйкес жүзеге асырылады.

Университетте Кадрлардың біліктілігін арттыру және қайта даярлау орталығы «Қызметкерлердің біліктілігін арттыру жоспары» құжатын жасайды және жоғары тұрған басшыға бекіттіреді. Оқыту және біліктілікті арттыру бойынша өткізілетін іс-шаралардың іс жүзіндегі нәтижелілігін ҚБ басшылары бағалайды. Кадрлардың біліктілігін арттыру және қайта даярлау орталығының басшысы оқыту туралы жазбаны «Персоналдың

жұмыскерлердің біліктілігін арттыру жоспарының» «Орындалуы туралы белгі» бағанында жүргізеді. ҚБ басшылары оқыту нәтижелерін бағалайды. Оқу нәтижелерін бағалау үдерісі қызметкерлерге олардың біліктілігін арттырудың маңыздылығын көрсетеді. Осы бағалаудың арқасында қызметкерлер өз қызметінің, ҚБ мен университеттің мақсаттарына қол жеткізуге қосқан үлесінің өзектілігі мен маңыздылығы туралы хабардар болады.

Қызметкерлердің біліктілігін арттыру мен қызметкерлерді оқытуды сырттан келген ұйымдар және Дулати университетінің өзі де жүзеге асырады. Қызметкерлердің сапа саласындағы құзыреттілігін арттыру және мамандарды қайта даярлау «Кадрлардың біліктілігін арттыру және қайта даярлау туралы ереже» Университетте қызметкерлердің құзыреттілігін жүйелі түрде арттыру Кадрлардың біліктілігін арттыру және қайта даярлау орталығы арқылы қамтамасыз етіледі.

ОПҚ мен қосалқы персоналды оқытуды және олардың біліктілігін арттыруды жоспарлау факультеттердің кафедраларында кафедра жоспарларында және оқытушылардың жеке жоспарларында іс-шараларды атап көрсету арқылы жүзеге асырылады.

Біліктілікті арттыру бойынша жазбалар мен қызметкерлердің біліктілігін арттыру және оқыту туралы куәландыратын құжаттар Персоналды басқару қызметінде қызметкерлердің жеке істерінің папкаларында сақталады және тіркеледі. Персоналды басқару қызметі кадр резерві бойынша деректер қорын қалыптастырады. Қызметкерлердің білімі, даярлығы, дағдылары мен тәжірибесі туралы жазбаларды Персоналды басқару қызметі УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартына сәйкес жұмыс жағдайында ұстайды.

9.3 Хабарларлық

Сапа саласындағы саясат Басқарма Төрағасы – Ректор қол қойған күннен бастап қолданысқа енгізіледі. Сапа саласындағы саясат пен мақсаттар көшірмелерін университеттің веб-сайтына орналастыру арқылы лауазымды тұлғалар мен бөлімшелердің назарына жеткізіледі. Бөлімшелердің басшылары сапа саласындағы саясат ережелері мен мақсаттарын тиісті бөлімше қызметкерлерінің назарына жеткізуді қамтамасыз етеді, және бұл отырыс хаттамаларында көрініс табуы тиіс. Сондай-ақ, Сапа саласындағы саясат пен мақсаттар университеттің интернет-ресурсында қызметкерлер, білім алушылар және мүдделі тараптар үшін еркін қолжетімділікте тұр.

Құрылымдық бөлімшелердің басшылары қызметкерлерді қызмет нәтижелерін жақсартудан түсетін пайданы қоса алғанда, олардың білім беру сапасы жүйесінің нәтижелілігіне қосқан үлесі туралы, сондай-ақ сапа жүйесінің талаптарына сай келмеу салдарлары туралы хабардар етеді.

9.4 Ақпарат алмасу

Университеттің жоғары басшылығы университет шегінде ақпарат алмасуды келесі жолдармен қамтамасыз етеді:

- ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттаманы (бұйрықтарды, өкімдерді, нормативтік құжаттарды) және басқа да құжаттаманы электрондық түрде немесе қағаз тасымалдауыштармен тарату;
- университеттің алқалық басқару органындарының отырыстарын өткізу;
- университеттің интернет-ресурсында (сайтында) ақпарат орналастыру;
- басқарудың барлық деңгейлерінде мәжілістер мен отырыстар өткізу;
- ЖОО-ның, факультеттердің, кафедралардың, департаменттердің, бөлімдердің, қызметтердің, орталықтардың, зертханалардың еңбек ұжымдарының жиналыстары мен конференцияларын өткізу;
- факультеттер (кафедралар) бойынша өкімдер шығару;
- факультет кеңестерінің, деканаттар мен кафедралардың мәжілістерін өткізу;
- оқыту семинарларын өткізу;

- құрылымдық бөлімшелердің (сапа үшін жауапты) басшыларымен мәжілістер өткізу;
- жеке және қызметтік мәселелер бойынша қабылдау;
- іскерлік хат алмасуды жүргізу (қызметтік хаттар, баяндау хаттар және талдау жазбалары, өтініштер және т.с.с.).

Сапа жүйесі бойынша ішкі ақпарат алмасу жауапкершілігі АРСҚ бөлімінің басшысына, сондай-ақ үдерістер мен құрылымдық бөлімшелердің басшыларына жүктеледі.

Ақпарат университеттің білім қорын тұрақты дамытудың маңызды көзі болып табылады және түрлі инновациялық үдерістерді құруды және олардың қызметін ынталандырады.

Дулати университетінде ақпаратты тиімді басқару үшін:

- сыртқы және ішкі ақпараттың алуан түрлеріне өзінің мұқтаждығын анықтайды;
- барлық мүдделі тараптар үшін ішкі және сыртқы ақпарат көздеріне қолжетімділікті анықтайды және қамтамасыз етеді;
- ақпараттың барабарлығы мен өзектілігіне уақтылы бағалау жүргізеді;
- ақпаратты университетте қолданылатын білімге түрлендіреді;
- мәліметтерді, ақпаратты және білімдерді университеттің даму бағдарламасы мен мақсаттарын қою үшін және жүзеге асыру үшін қолданады;
- ақпараттың тиісті қауіпсіздігі мен құпиялығын қамтамасыз етеді: серверлерге негізделген желілер, әкімшілік серверлер, Интернетке кіру.

Оқытушыларға, қызметкерлерге және білім алушылардың барлық санаттарына ақпараттық-кітапханалық қызмет көрсету үдерісі олардың сұраныстарын қанағаттандыру арқылы белгіленген мерзімде жүргізіледі. Интернеттегі кітапханалық ақпараттық орталықтың каталогымен <http://lib.dulaty.kz> сілтемесі арқылы танысуға болады. Оқытушылардың патенттік-ақпараттық қызметі бекітілген диссертациялық жұмыстардың тақырыптары мен ОПҚ ғылыми-зерттеу жұмысының жоспарлары негізінде жүзеге асырылады және «Патенттік-ақпараттық қызмет туралы ережеге» сәйкес реттеледі.

Оқу үдерісінде жаңа ақпараттық технологияларды пайдалану түрлі пәндер бойынша оқыту және бақылау-тест бағдарламалары қорын құруды, электрондық оқулықтар шығаруды және қашықтықтан оқыту технологияларын дамытуды қамтиды. Компьютерлік технологиялар оның университеттің дамуын стратегиялық жоспарлау және болжамды бағалау, сипаттау, құжаттау және жұмыс үдерістерін оңтайландыру, электрондық құжат айналымын құру және т. б. үшін қолданылады.

Техникалық сүйемелдеу және ІТ қолдау орталығы Дулати университетінің желілік инфрақұрылымын дамытумен, университеттің құрылымдық бөлімшелерінің әкімшілік-басқару қызметін автоматтандыруды қамтамасыз ететін серверлерді басқарумен айналысады.

Қызметкерлердің жұмыс орындарында және компьютерлік сыныптарда лицензиялық бағдарламалық жасақтамалар пакеті (бұдан әрі – БҚЕ) орнатылған.

Барлық құрылымдық бөлімшелер Дулати университетінің жергілікті білім беру желісіне қосылған. Ақпарат жиымдарын сақтау және ақпараттық жүйелермен жұмыс істеу үшін университетте мамандандырылған серверлер жұмыс істейді. Жергілікті білім беру желісі мен БҚЕ-ны техникалық қолдауды Техникалық сүйемелдеу және ІТ қолдау орталығының қызметкерлері жүзеге асырады.

Өндірістік қажеттілік болған жағдайда университет қызметкеріне:

- * қосымша БҚЕ орнатылады (немесе БҚЕ қайта бапталады);
- * желі ресурстарына қолжетімділік беріледі;
- * басқа БҚЕ беріледі (жаңғырту жүргізіледі);
- * университеттің веб-сайтында (www.dulaty.kz) ақпаратты орналастыру үшін қолданылатын кеңістік бөлінеді.

9.5 Құжатталған ақпарат

9.5.1 Жалпы ережелер

Университетте қызметтің нәтижелі жоспарлануы мен жүзеге асырылуын және үдерістерді басқаруды қамтамасыз ету үшін қажетті құжатталған рәсімдер, сондай-ақ құжаттар әзірленеді.

Әзірленген және қолданылатын құжаттамалар Дулати университетінің сапа саласындағы Саясаты мен Мақсаттарының бірыңғай түсінігін қамтамасыз етеді, қолдану саласын, сапаны қамтамасыз ету, жақсарту және басқару рәсімдерінің сипаттамасын қамтиды, лауазымды тұлғалардың жұмысындағы өзара әрекеттестігі тәртібін, бағалау өлшемшарттарын және орындаушылардың жұмыс сапасы бойынша жауапкершілігін белгілейді.

Дулати университетінің білім беру сапасы жүйесінің құжатталған ақпаратында мына аталғандар қамтылады:

- сапа саласындағы саясат пен мақсаттар туралы құжатталған мәлімдемелер;
- сапа жөнінде жетекшілік;
- құжатталған рәсімдер (университет стандарттары түрінде рәсімделген);
- Дулати университетінде үдерістерді тиімді жоспарлауды, жүзеге асыруды және басқаруды қамтамасыз ету үшін қажетті құжатталған ақпарат (ережелер, жұмыс нұсқаулықтары, үдерістердің тәсімдері).

Дулати университетінің құжатталған ақпараты жалпы жағдайда мыналарды да қамтиды:

- білім беру қызметіне қойылатын талаптарды белгілейтін, Дулати университетінің қызметіне қойылатын заңнамалық және реттейтін құжаттар – МЖМС, Қазақстан Республикасының заңдары, ҚР Ғылым және жоғары білім министрлігінің, басқа да министрліктер мен мемлекеттік басқару органдарының нормативтік және нұсқаулық құжаттары;

- Дулати университетінің жұмысын реттейтін нормативтік құжаттар – Жарғы, ішкі тәртіп ережелері, құрылымдық бөлімшелер туралы ережелер, қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтары.

- іс-әрекеттерді орындаудың немесе қол жеткізілген нәтижелердің объективті куәліктері бар және жұмыс пен үдерістерді басқарудың тиімді орындалуын қамтамасыз ету үшін қажетті құжаттар – жазбалар.

Дулати университетінде жүргізілетін жазбалар (журналдар, актілер, хаттамалар, есептер, ведомостар, бақылау парақтары және т. б.) үдерістердің, өнімнің және сапа менеджменті жүйесінің белгіленген талаптарға сәйкестігін көрсетуге арналған сапа жүйесі құжаттарының арнайы түрі болып табылады. Дулати университеті жазбаларды:

- * тиісті ақпарат алмасуды қамтамасыз ету;
- * сапа жүйесін жақсарту бойынша ұсынымдар әзірлеу мақсатында жұмыс топтарының талдауы;
- * сапа жүйесін талдау үшін ақпарат жинау және ұсыну;
- * ішкі аудиттер жүргізу;
- * сертификаттау органына, серіктестер мен тұтынушыларға, мемлекеттік және қадағалау органдарына жазбаларды көрсету үшін жұмыс жағдайында сақтайды.

Бөлімшелерде жүргізіліп жатқан жазбалар Дулати университетінің істер номенклатурасының тізіміне енгізілген, тіркелген және УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартына сәйкес жұмыс жағдайында ұсталады.

9.5.2 Рәсімдеу және өзектілендіру

УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартына сәйкес құжатталған ақпаратты басқару: құжаттардың барлығын тексеру, оларды талдау, өзектендіру, өзгерістерді сәйкестендіру, келісу, бекіту, таныстыруды және қажет болған жағдайда таратуды басқару, ескірген құжаттарды айналымнан шығару жүзеге асырылады.

9.5.3 Құжатталған ақпаратты басқару

9.5.3.1 Дулати университетінде құжатталған ақпаратты басқару УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартына сәйкес жүзеге асырылады.

9.5.3.2 Университетте құжатталған ақпаратты басқару үшін мүмкіндігінше келесі шаралар қарастырылған:

- бөлу, қолжетімділікті қамтамасыз ету, іздеу және пайдалану;
- қоймалау және сақтау, түсініктілігін сақтауды қоса алғанда;
- өзгерістерді басқару (мысалы, редакцияларды/нұсқаларды басқару);
- сақтау және қолданыстан шығару.

Сәйкестіктің объективті куәліктері ретінде сақталатын құжатталған ақпарат абайсызда болатын өзгерістерден қорғалған.

9.5.3.3 Университетте құжаттаманы басқару тәсілдері мен құралдарын анықтау үшін УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартында құжатталған рәсім әзірленді, ол мыналарды көздейді:

- СМЖ құжатына мұқтаждықты талдау;
- СМЖ құжаттарын әзірлеуге ҚБ-дан өтінім беру;
- мүдделі лауазымды тұлғалармен және ҚБ-мен келісу;
- СМЖ құжатының түрін анықтау;
- құжатты СМЖ жұмыс жоспарына қосу;
- СМЖ құжатын әзірлеу бойынша жұмыс тобын құру;
- СМЖ құжатының бірінші редакциясын әзірлеу;
- СМЖ құжатының бірінші редакциясын келісу;
- СМЖ құжатының соңғы редакциясын әзірлеу;
- СМЖ құжатының түпнұсқасын дайындау;
- СМЖ құжатын бекіту және тіркеу;
- СМЖ құжатын тираждау және тарату;
- СМЖ құжатын сақтау;
- СМЖ құжатын өзектілендіру;
- құжатты сәйкестендіруді, өзгертуді және қайта қарау мәртебесін қамтамасыз ету;
- қолдану орындарында құжаттың тиісті нұсқаларының болуын қамтамасыз ету;
- құжаттың сақталуын қамтамасыз ету;
- құжатты қорғау және қалпына келтіру.

Университет қызметкерлері өздері жасаған немесе пайдалануға берілген құжат үшін жауапты болып табылады. Университет қызметкері лауазымын, тегі мен күнін көрсете отырып, өзі дайындаған немесе өндеген құжаттамаға қол қояды. Компьютерлік техникалық құралдардың көмегімен жасалған құжаттар мен деректер электрондық түрде мұрағатталады. Мұндай құжаттар мен деректерге университеттің Техникалық сүйемелдеу және ІТ қолдау орталығы әзірлеген ақпаратты қорғау жөніндегі талаптар қолданылады.

Құжаттарды сақтау тәртібі және сапа бойынша жазбаларды басқару УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартында сипатталған.

Жазбалар негізінен компьютерде жүргізіледі, бұл файлдарды басып шығару арқылы олардың қалпына келтірілуін қамтамасыз етеді. Егер жазбалар жазбаша қолжазба түрінде жүргізілсе, онда үдерістерде сәйкестендіріліп, сапа жүйесінің ішкі нормативтік

құжаттарынан бұйрықтар және/немесе сілтемелер арқылы қолданысқа енгізілетін әзірленген үлгілер пайдаланылады.

Жазбалар айқын жазылып, бөлімшелер мен мұрағатта олардың қолжетімділігін қамтамасыз ететін, рұқсатсыз кіруді, бүлдіруді, залал келтіруді немесе жоғалтуды болдырмайтын жағдайларда сақталуы тиіс.

Құжаттарды сақтау мерзімі Дулати университетінде сапа жүйесінің нормативтік құжаттарындағы талаптарында белгіленген. Ақпаратты тіркеудің шынайылығы мен дұрыстығы, ақпараттың уақтылы берілуі, жазбаларды сәйкестендіру, тасымалдаушы құжаттарды сақтау, жазбаларды қалпына келтіру және оларды қолданыстан шығару үшін жауапкершілік құрылымдық бөлімшелердің басшыларына жүктеледі. Жазбаларды жалпы басқару АРСҚ бөлімінің басшысына және қызметкерлеріне жүктеледі.

Университеттің істер номенклатурасы арқылы жазбалар жүйеленеді, оларды жүргізу үшін жауапты адамдар белгіленеді, істерді сәйкестендіру жүргізіледі, оларды сақтау мерзімі УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартының 18-бөлімінде белгіленген. Істердің жүргізілуі мен сақталуы үшін жауапкершілік үдерістерге жауапты адамға жүктеледі, ол аяқталған істерді қолданыстан шығару, оларды мұрағатқа орналастыру, сақтау мерзімі өткенде жою тәртібін айқындайды.

Дулати университетінде сапа менеджменті жүйесін жоспарлау және оның қызмет атқаруы үшін қажетті деп анықталған сырттан келген құжатталған ақпарат тиісті түрде сәйкестендіріледі және басқарылады.

Сыртқы құжаттаманы (кітапхананың ақпараттық ресурстары, стандарттар, техникалық шарттар және стандарттау жөніндегі басқа да құжаттама, сондай-ақ заңдар мен нормативтік-құқықтық актілерді) басқару үшін жауапкершілік Кітапханалық ақпараттық орталықтың директорына жүктеледі. Сыртқы және ішкі кіріс және шығыс ұйымдастыру құжаттарына (бұйрықтар, өкімдер, хаттар және т.б.) УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартының сәйкес бөлімшелердің басшылары жауапты болады.

10. ӨНІМДЕР МЕН КӨРСЕТІлетін ҚЫЗМЕТТЕРДІң ӨМІРЛІК ЦИКЛІ САТЫЛАРЫНДАҒЫ ҚЫЗМЕТ (қызмет атқаруы)

10.1 Өнімдер мен қызметтердің өмірлік циклінің сатыларында қызметті жоспарлау және басқару

Дулати университетінде қызметті жоспарлау және басқару негізгі үдерістер аясында жүзеге асырылады. Дулати университетінің негізгі өнімдері болып табылатындар:

- жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білімнің білім беру қызметтерін ұсыну нәтижесінде қалыптасқан білім алушылар мен түлектердің білім, білік және құзыреттілік жүйесі;
- білім беру қызметтерін ұсыну нәтижесінде қалыптасқан тыңдаушылардың білім, білік және құзыреттіліктері жүйесі;
- ҒЗЖ және ҒЗТҚЖ жүргізу нәтижесінде қалыптасқан ғылыми-техникалық өнім;
- жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру қызметтерін ұсыну нәтижесінде қалыптасқан ғылыми дәрежеге үміткерлердің және жоғары білікті мамандардың білім, білік және құзыреттіліктері жүйесі.

Өнімдер мен қызметтердің өмірлік циклінің үдерістерін жоспарлау сапа жүйесінің басқа үдерістеріне қойылатын талаптарға сәйкес келеді.

Университет басшылығы барлық өзгерістерді басқарады және қажет болған жағдайларда жағымсыз әсерлерді азайту шараларын қабылдай отырып, көзделмеген өзгерістердің салдарларын талдайды.

Білім беру үдерістерін жоспарлау сапа менеджменті жүйесіне қойылатын басқа талаптармен келісілуі және ЖОО-ның жұмыс әдістеріне жауап беретін үлгіде құжатталуы тиіс. Үдерістің шығу жазбалары университеттің алқалық басқару органдары отырыстарының

хаттамалары және факультет кеңестерінің жұмыс жоспарлары, мамандарды қабылдау және шығару жоспарлары, жекелеген бөлімдердің және тұтастай ЖОО-ның жұмыс жоспарлары мен даму жоспарлары, ОПК-ның оқу жүктемесі бойынша жоспарлары, факультеттер мен кафедралардың оқу, әдістемелік, тәрбие, ғылыми жұмыстар бойынша жоспарлары, СҒЗЖ тақырыптық жоспарлары болып табылады.

ХС ИСО 9001 8.1 (а-е) тармақтарына сәйкес білім беру үдерістерін жоспарлаудың нәтижесі университет қызметін жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспары болып табылады.

Жоспарлау кезінде мына аталғандар белгіленеді:

- сапа саласындағы мақсаттар және білім беру қызметіне қойылатын талаптар;
- сапа саласындағы нақты шаралар, жауапкершілік, ресурстар және қызметтің дәйектілігі;
- ИСО 9001: 2015 стандартының талаптарына сәйкестікті қамтамасыз ететін үдерістер, олардың реттілігі мен өзара әрекеттестігі;
- жұмыс нәтижелілігін қамтамасыз ету және үдерістерді басқару өлшемшарттары мен әдістері;
- оқу бағдарламаларын әзірлеу мерзімдері, мазмұны және оларды іске асыру тәртібі, оларды орындалуы және басқа бағдарламалармен үйлесімділігі тұрғысынан тексеру мерзімдері;
- білім беру технологиялары, емтихандар, білімді тексеру әдістері (жазбаша немесе тағы басқа), дайындық деңгейінің стандарттары;
- бақылау нүктелері, оқу бағдарламаларын әзірлеудің, іске асырудың және бағалаудың тиісті сатыларындағы верификация;
- қажет болған жағдайда тексеру, сынау және аудит әдістемелерін қоса алғанда, пайдаланылатын әдістемелер мен анықтамалық құжаттардың тізбесі.

Кейбір жағдайларда университет қызметкерлері арнайы дайындыққа ие болуы немесе жекелеген қолданылатын үдерістерге қатысты белгілі бір дағдыларды меңгеру үшін алдын ала арнайы даярлықтан өтуі керек. Сондай-ақ, кейбір білім беру бағдарламалары бойынша оқуды бастамас бұрын оларды алдын ала аттестаттау және аккредиттеу қажеттілігі туындауы мүмкін.

Білім беру қызметінің өмірлік циклінің үдерістері мен білім беру қызметінің өзі МЖМС талаптарына сәйкес келетінін куәландыру үшін қажетті құжатталған ақпарат 8.1 (е) тармағы бойынша міндетті талап болып табылады. Мұндай жазбалар: аттестаттау комиссиясы (АК) және мемлекеттік емтихан комиссиясы (МЕК) отырыстарының хаттамалары, ҚР ҒЖБМ лицензиялары, тәуелсіз аккредиттеу, аттестаттау парақтары, рейтинг парақтары, емтихан ведомостары, хаттамалар, кестелер, журналдар болып табылады.

Білім беру қызметінің өмірлік циклін жоспарлау нәтижелері бөлімшелердің (бөлімдер, департаменттер, қызметтер, факультеттер, кафедралар) жұмыс жоспарлары, оқу жүктемесін бөлу, құрал-жабдықтарды, бос орындарды, оқу-әдістемелік жұмыстарды жаңғырту, оқу-әдістемелік әдебиеттерді басып шығару, жеке жоспарлар, оқу жұмыс жоспарлары, студенттердің ғылыми-зерттеу жұмыстары, кураторлардың жұмыстары, түзету іс-шаралары, аудиттер жүргізу, жақсарту жөніндегі бағдарламалар нысанында ұсынылады.

10.2 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптар

10.2.1 Тұтынушылармен байланыс (коммуникация)

Дулати университеті тұтынушылармен – білім алушылармен және әлеуетті жұмыс берушілермен – төменде аталғандарға қатысты тұрақты байланысты қолдау жөніндегі шараларды белгілейді және жүзеге асырады:

- оқу жоспарлары мен жұмыс бағдарламаларының өзгеруі, мамандарды даярлау бағыттары туралы ақпарат;
- енгізілетін түзетулерді қоса алғанда, сұрау салудан, келісімшарттардан немесе тапсырыстардан өту;

- шағымдар, наразылықтар мен ұсыныстарды қоса алғанда, тұтынушылардан кері байланыс жасау.

Осындай байланысты қолдау нысандары: тұтынушыларға мерзімді сауалнама жүргізу, ашық есік күндері, мәжілістер мен семинарлар, Басқарма Төрағасы – Ректордың аптасына бір рет білім алушыларды жеке мәселелері бойынша қабылдауы, кәсіпорындардың, фирмалардың, компаниялардың басшыларын шақыра отырып, білім алушыларды жұмысқа орналастыру бойынша бос орындар жәрмеңкелерін өткізу, қабылдау комиссиясы, кафедралар, деканаттардың жарнамалық және кәсіптік бағдарлау іс-шараларын өткізуі, баспасөзде жарияланымдар шығару; арнайы ақпараттық және жарнамалық материалдарды шығару және тарату; теледидар мен радиода сөз сөйлеу; интернетте ақпарат тарату; елді мекендерге, ұйымдар мен кәсіпорындарға барып түсіндіру әңгімелерін және мәжілістерін өткізу; көрмелер, конференциялар мен тұсаукесерлер ұйымдастыру және өткізу.

10.2.2 Өнімдер мен қызметтерге қатысты талаптарды анықтау

Білім беру өнімдері мен қызметтерін тұтынушылардың талаптарын зерттеу және айқындау ҚР ҒЖБМ-нің белгіленген талаптарына, заңнамалық актілерге, лицензиялық және аккредиттеу көрсеткіштеріне, кәсіптік стандарттардың талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. Тұтынушылар (жұмыс берушілер) белгілейтін талаптар БББ оқу жұмыс жоспарларында немесе ЖОО компоненттері, таңдау бойынша компоненттер бөлігінде даярлау бағыттарында ескертіледі.

10.2.3 Өнімдер мен қызметтерге қатысты талаптарды талдау

Білім беру өнімдері мен қызметтеріне қатысты талаптарды орындау қабілетін анықтау мақсатында Дулати университеті оларды үнемі талдайды. ОӘБ, қабылдау комиссиясы, университеттің Карьера және бизнес серіктестік тұтынушылардың білім беру қызметтеріне ағымдағы және әлеуетті мұқтаждықтарын зерделеу қызметін жүзеге асырады. Тұтынушылардың білім беру өнімдеріне қойылатын талаптарының орындалуын бағалау мақсатында Дулати университеті шарт (келісімшарт) нысанындағы міндеттемелер қабылданғанға дейін осы талаптарды үнемі анықтайды, сәйкестендіреді және талдайды. Тұтынушылардың шарттарда көрсетілген талаптарын өзгерту қажет болған жағдайда, тараптар өзгерістер туралы келіседі және енгізілген барлық өзгерістер құжатталады. Бұл ретте ескірген құжаттарды қолданыстан шығару және УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартының талаптарына сәйкес олардың орнына жаңаларын беру көзделеді. Мүдделі тұлғалар өзгерістермен қол қоя отырып таныстырылады.

Университет түлектеріне қатысты талаптарды талдауды Карьера және бизнес серіктестік орталығы сыртқы тұтынушы-жұмыс берушілерге сауалнама жүргізу әдісімен жүзеге асырады. Тұтынушылардың қанағаттану деңгейін айқындау және арттыру мақсатында ақпарат жинаудың мынадай нысандары мен көздері қолданылады:

- жұмыс берушілерге сауалнама жүргізу (жылына бір рет);
- маман-түлектерге тапсырыстар жинау (жыл бойы);
- түлектерге арналған бос орындар жәрмеңкесі (жылына бір рет);
- университет түлектеріне жұмыс берушілердің пікірлері (жыл бойы).
- білім беру қызметтері нарығы мен жұмыс күші нарығына маркетингтік зерттеулер жүргізу (ОПҚ);
- салалық есептерді зерттеу;
- экономиканың даму үрдістерін болжау және жаңа қолайлы маркетингтік мүмкіндіктерді анықтау (факультеттердің кафедралары мен деканаттары жүзеге асырады).

Тұтынушылардың талаптарын талдау нәтижелерінің жазбаларын (сауалнамалар, тапсырыс-хаттар, пікірлер және т.б.) істер номенклатурасына сәйкес Карьера және бизнес серіктестік орталығы сақтайды. Жыл сайын сауалнама қайта қаралады және қажет болған жағдайда СМЖ талаптарына сәйкес оған өзгерістер енгізіледі. Тұтынушылардың талаптарын

талдау нәтижелері университеттің алқалық басқару органындарының отырыстарында қаралады.

Карьера және бизнес серіктестік орталығы Жамбыл облысының еңбек, жұмыспен қамту және халықты әлеуметтік қорғау департаментімен, Жамбыл облысының білім департаментімен хат алмасу, телефон-факс байланысы арқылы тұрақты негізде жұмыс жүргізіп, кәсіпорындар мен ұйымдардың университет түлектеріне мұқтаждығын анықтайды. Жыл сайын (сәуірде) жарнамалық хаттар жазылып, білім беру кәсіпорындары мен ұйымдарына жолданады. Сонымен қатар, Карьера және бизнес серіктестік орталығы студенттерді жұмысқа орналастырғанға дейін кәсіпорындардың мақсатты бағыты бойынша оқытуды қадағалайды.

Деканаттар келесі қызметті жүзеге асырады:

- ақылы негізде оқуға түсетін талапкерлермен оқуға шарт жасасу бойынша жұмыс жүргізіледі;
- ақылы негізде оқитын студенттер үшін кәсіпорындардан ақшалай қаражат түсуін бақылау жүргізіледі;
- білім беру бағдарламалары бойынша жасалған шарттардың есебі жүргізіледі;
- кафедралардың мамандар даярлау жөніндегі жеке шартта аталып өткен ерекше талаптарды орындауын бақылау жүзеге асырылады;
- жеке тұлғалармен жасалған шарттар бойынша оқитын студенттермен жасалған шарттарға ақы төлеу туралы қосымша келісімдер әзірленеді;
- бітіруші кафедраларға жас мамандарды даярлау сапасын арттыру мақсатында кәсіпорындармен және ұйымдармен өзара қарым-қатынасты тұрақты түрде жетілдіру бойынша көмек көрсетіледі.

Сондай-ақ, білім беру қызметіне қатысты талаптарды талдау нәтижелерінің жазбаларына АК есептері, тұтынушылардың талаптарын талдау есептері және емтихан сессиялары бойынша есептер жатады. Аттестаттау комиссияларының ұсынымдары мен ескертулері мамандарды даярлау барысында оқу жоспарлары мен оқу бағдарламаларын әзірлеу кезінде ескеріледі.

10.2.4 Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптардың өзгеруі

Университет әкімшілігіне заңнамалық және атқарушы билік органдары, мемлекет пен қоғам тарапынан нормативтік құжаттарда, лицензиялық және аккредиттеу көрсеткіштерінде және басқа да құжаттарда баяндалған өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптарды өзгерту қызметі жүктелген.

Үдерістің нәтижесі келесі жазбаларда құжатталған өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптардың өзгеруі туралы ақпарат болып табылады:

- білім алушылар мен жұмыс берушілердің сауалнамалары;
- маркетингтік зерттеулер нәтижелері туралы есептер;
- білім алушылармен жасалатын шарттар;
- ҒЗЖ және ҒЗТҚЖ-ға тапсырыс берушілерімен жасалатын шарттар;
- жұмыс берушілердің өтінімдері;
- мекемелермен және ұйымдармен жасалатын шарттар;
- университеттің лицензиялық және аккредитациялық көрсеткіштерге сәйкестігі бойынша өзін-өзі бағалау есебі.

Бұл ақпарат міндетті түрде университет қызметін стратегиялық және жедел жоспарлауда, сондай-ақ оқу жұмыс жоспарларын, білім беру бағдарламаларын, ҒЗЖ өткізу бағдарламаларын, ҒЗЖ бойынша кафедралардың жоспарларын және т.б. жетілдіруде қолданылады.

10.3 Өнімдер мен қызметтерді жобалау және әзірлеу

10.3.1 Жалпы ережелер

Қызметтің жаңа түрлерін әзірлеу оның қажеттілігі туындаған кезде жүзеге асырылады. Жаңа әзірленім жөніндегі шешім Басқарма Төрағасы – Ректордың бұйрығымен немесе хаттамамен рәсімделеді.

10.3.2 Жобалау және әзірлеу бойынша қызметті жоспарлау

Жобалау және әзірлеу бағыттар немесе БББ бойынша оқу жоспарларына, жаңа пәндердің жұмыс бағдарламаларына, дәрістер курстарына, зертханалық және курстық жұмыстарға, оқу-әдістемелік материалдарға, оқытушылардың жүктемесін бөлуге, оқытушылардың жүктеме кестесіне, сабақ кестесіне, аудиториялық қорды бөлуге, емтихандар кестесіне және т.б. қолданылады. Университетте ол үдерістердің барлығы негізінен жолға қойылған және белгілі бір регламентке сай жүргізіледі.

Оқу жоспарларын жоспарлау мен әзірлеуді бітіртуші кафедралар басқа мүдделі кафедралардың және оқу-әдістемелік бөлімнің қатысуымен «Білім беру бағдарламаларын жобалау және жаңарту туралы ереже» талаптарына сай жүргізеді. Пәндердің жұмыс оқу бағдарламаларын, ПОӘК, пәндерді оқыту бағдарламаларын (силлабустар) және ПОӘК құрамына кіретін құжаттарды «Пәннің оқу-әдістемелік кешенін әзірлеу туралы ереже» және «Жаңа оқу жылына пәндердің оқу-әдістемелік кешендерін жаңарту жөніндегі жұмыс нұсқаулығы» талаптарына сай кафедралардың жетекші оқытушылары әзірлейді.

Әдістемелік материалдар кафедралар мен факультеттердің әдістемелік жұмысы жөніндегі жоспарларға сәйкес әзірленеді. Ол жоспарлар оқытушылардың жеке жоспарларына негізделеді. Әр оқытушы өзінің жеке жоспарында «Әдістемелік жұмыс» бөлімін толтырады. Университеттегі әдістемелік жұмыс «Оқу-әдістемелік жұмыс ережесі» талаптарына сәйкес жүргізіледі.

Курстық жұмыстарды орындау жөніндегі әдістемелік нұсқаулар Курстық жобалау туралы ереже талаптарына, ал дипломдық (бітіру) жұмыстар мен жобаларды орындау бойынша Білім алушыларды қорытынды аттестаттау туралы ережеге сәйкес орындалады.

Жобалау және әзірлеумен айналысатын жұмыскерлердің түрлі топтарының өзара әрекеттесуі үдеріске қатысушылардың барлығының жауапкершілігі мен өкілеттіктері туралы тиімді ақпараттандыру кепілдігін қамтамасыз ету үшін басқарылады.

Білім беру үдерісінің әртүрлі элементтерін жобалау және (немесе) әзірлеу жоспарлау үдерісі, кіріс және шығыс деректері, верификация және валидация тәсілдері, өзгерістер енгізу әдістері тұрғысынан өз ерекшелігіне ие.

Баспа орталығы көбейтетін оқу-әдістемелік әдебиетті рәсімдеу ережелері «Оқу және оқу-әдістемелік әдебиетті басып шығару тәртібі туралы ереже» құжатымен реттеледі.

10.3.3 Жобалау мен әзірлеуге арналған кіріс деректері

Кіріс деректері болып табылатындар:

- заңнамалық және реттеуші органдардың талаптары;
- МЖМС талаптары;
- тапсырыс берушінің техникалық шарттары;
- аккредиттеу, лицензиялау, аттестаттау органдарының талаптары;
- қоғамдық топтардың, мысалы, оқушылардың ата-аналарының немесе азаматтық топтардың сұраулары;
- университет саясаты;
- технологиялық талаптар, мысалы, интерактивті компьютерлік оқытуға қатысты;
- өнеркәсіптік стандарттар;
- қызметкерлердің біліктілігі мен құзыреттілігіне қатысты өнеркәсіптік талаптар;
- кәсіби ұйымдардың ұсынымдары;
- этикалық нормалар мен ережелер;

- заманауи тәжірибе, білім, технология және т. б.

Кіріс деректердің барабарлығы талданады, талаптар толық, біркелкі және дәйекті болуы тиіс.

Білім беру бағдарламалары мен қызметтерін жобалау және (немесе) әзірлеу жөніндегі кіріс деректері негізінен ЖОО-дағы білім беру үдерісінің нәтижелеріне қойылатын талаптармен – оның түлектерінің білімімен, біліктерімен, дағдыларымен айқындалады. Олар белгіленген және құжатталған.

Білім беру бағдарламалары мен оқу жоспарларын жобалау және (немесе) әзірлеу жөніндегі кіріс деректер негізінен тиісті бағыттар мен БББ бойынша МЖМС талаптарымен, сондай-ақ тұтынушылардың талаптарымен, ЖОО бейінімен, оның стратегиясымен, саясатымен және ерекше мүмкіндіктерімен айқындалады.

10.3.4 Жобалау мен әзірлеуді басқару құралдары (әдістері)

Университет жобалау және әзірлеу үдерісін басқару құралдарын «Оқу-әдістемелік жұмыс ережесі», «Оқу процессінің регламенты» талаптарына сәйкес қолданады, сол арқылы:

- қол жеткізуге болатын нәтижелерді анықтайды;
- жобалау нәтижелерінің талаптарды орындау қабілетін бағалау үшін талдау жүргізеді;
- проблемаларды анықтау және оларды жою бойынша іс-әрекеттер жасайды;
- осы үдеріс бойынша құжаттаманы тіркеу мен сақтауды жүргізеді.

Білім беру бағдарламалары мен тиісті оқу-әдістемелік материалдарды жобалау және әзірлеу кезінде жоба мен әзірлемені үнемі талдау жүзеге асырылады, оқу-әдістемелік басқарма әзірленген материалдардың белгіленген талаптарға сәйкестігін, сабақтарды өткізу сапасының белгіленген өлшемшарттарға сәйкестігін мерзімді тексеруді, студенттердің білім сапасын ағымдағы және қорытынды бақылауды және т. б. жүргізеді.

Мұндай талдауға қатысушылардың құрамына талданатын оқу-әдістемелік материалдар мен құжаттарды әзірлеуге мүдделі кафедралар мен бөлімдердің өкілдері кіреді. Талдау және кейінгі әрекеттердің нәтижелері құжатталуы және бақылануы тиіс. Әдістемелік материалдар мен құжаттарды талдау факультет кафедраларының, ғылыми-әдістемелік бюроларының, факультет кеңестерінің, Академиялық Кеңес (АК), Ғылыми-техникалық кеңестердің (ҒТК) отырыстарында және қажет болған жағдайда Ғылыми кеңестің мәжілістерінде жүргізіледі.

Осы талдаудың негізгі мақсаты әдістемелік әзірлемелер мен жасалған құжаттардың қойылатын талаптарға сәйкестігін бағалау, сондай-ақ кез келген сәйкессіздіктерді анықтау және оларды түзету мен жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу болып табылады.

Талдау нәтижелері кафедра мәжілістерінің, факультеттердің ғылыми-әдістемелік бюролары, факультет кеңестерінің, АК, ҒТК және Ғылыми кеңес отырыстарының хаттамаларында тіркеледі. Тиісті хаттамалардан үзінді көшірмелер негізінде әдістемелік әзірлемелерді басып шығару, көбейту жүргізіледі және оларды қолдануға рұқсат етіледі.

Әдістемелік әзірлемелер мен құжаттарды жобалау және әзірлеу кезінде жобалау және әзірлеу бойынша шығыс деректерінің кіріс деректеріне сәйкес келетіндігін растау үшін оларды рецензиялау арқылы верификация (тексеру) жүзеге асырылады.

Әдістемелік әзірлемелер мен құжаттардың сапасы үшін авторларға, кафедра меңгерушілеріне және әдістемелік әзірлемелер мен құжаттарды шығаруға және қолдануға рұқсат беретін тұлғаларға жауапкершілік жүктеледі. Дулати университетінде әдістемелік әзірлемелердің валидациясы (сенімділігін растау) университеттің әртүрлі деңгейлерінде тиісті ереже негізінде жүзеге асырылады. Мысалы: оқытушылардың дәрістерінің сенімділігін растауды кафедра меңгерушісі; практикалық, зертханалық сабақтарды өткізу бойынша әдістемелік нұсқауларды – факультеттің әдістемелік кеңесі; оқу құралдарын – университеттің АК, ҒТК, Ғылыми кеңес жүзеге асыра алады.

Оқу үдерісін әдістемелік қамтамасыз етудің сенімділігін растау эксперимент бойынша сынақ сабақтарын өткізу жолымен (пилоттық жобаларды жүзеге асыру және т.б.) жүзеге асырылуы мүмкін.

10.3.5 Жобалау және әзірлеудің шығыс деректері

Жобалау және әзірлеу нәтижелері: мазмұны тұтынушылардың қазіргі заманғы талаптарына сәйкес келуі тиіс пәндердің әзірленген жұмыс оқу жоспарлары мен жұмыс оқу бағдарламалары, білім алушылардың білімін ағымдағы және қорытынды бақылауға арналған білім алушылардың білімін, іскерлігі мен дағдыларын объективті және уақтылы бағалауды қамтамасыз ететін материалдар (пікірталас мәселелері, міндеттер мен жағдаяттар жинақтары, тест жинақтары немесе оқу сабақтарының барлық түрлері бойынша ағымдағы және қорытынды бақылауға арналған сұрақтар тізбесі); білім алушылардың өзіндік жұмысы жөніндегі білімді шығармашылық тұрғыда пысықтауды қамтамасыз ететін материалдар (СӨЖ; өзіндік жұмысты, оның ішінде курстық және дипломдық жұмыстарды/жобаларды орындау бойынша ұсынымдар); практикалық, семинар және зертханалық сабақтарды өткізуге арналған, оқу сабақтарын, білімді тексеру жоспарлары мен бақылау тапсырмаларын кәсіби тұрғыда сауатты және әдістемелік тұрғыда құзыретті өткізуге мүмкіндік беретін материалдар.

Жұмыс бағдарламасын жобалау мен дамытудың шығыс деректері блоктар мен модульдердің сипаттамасын, сабақтардың тақырыптарын, күнтізбелік-тақырыптық жоспарларды және студенттердің білімін бақылау кестесін қамтиды.

10.3.6 Жобалау мен әзірлеудегі өзгерістер

Жобалар мен әзірлемелерге өзгерістер енгізу білім беру үдерісі шарттарының өзгеруі, білім беру үдерісін жүзеге асырудың жаңа әдістерін, технологиялары мен құралдарын енгізу, кейбір мамандықтар бойынша оқу жоспарының өзгеруі нәтижесінде жүзеге асырылады.

Жобалау және әзірлеу барысында енгізілетін өзгерістер УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартына сай басқарылады, оған сәйкес тиісті тұлғалармен келісілетін және Стратегиялық даму және интернационалдандыру жөніндегі проректор бекітетін өзгерістер енгізу туралы хабарлама парақтары жасалады.

Жобалар мен әзірлемелерге енгізілетін өзгерістер сәйкестендірілуі қажет және мынадай сәйкестендіру ақпараты болуы тиіс: өзгерістің тіркеу нөмірі; өзгерісті енгізу күні; өзгеріс енгізілетін құжаттың толық атауы, мәтіндегі нақты тармағы, абзацы және бет нөмірі; өзгеріс енгізген адамның тегі, аты-жөні, лауазымы; өзгеріс енгізген адамның қолы және т. б.

УСТ 01 «Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандартында өзгерістер енгізу жауапкершілігі мен өкілеттіктері белгіленген. Мысалы, оқу жоспарына өзгерістер алдын ала енгізіледі (кемінде іске асыру басталғаннан үш ай бұрын), өзгертілген жобаны және әзірлемені талдау, верификациялау және валидациялау рәсімі жүзеге асырылады, оларды Басқарма төрағасы – Ректор немесе Басқарма мүшелері – сала бойынша проректорлар бекітеді. Әдістемелік әзірлемелерге өзгерістер енгізу қажет болған жағдайда авторлар өзгерістер (толықтырулар) енгізіп, оларды келісуге (рецензиялауға) тапсырады. Бұл ретте өзгерістерді келісу және бекіту үдерісі әдістемелік әзірлемелерді шығару үдерісіне ұқсас болады.

10.4 Сыртқы өнім берушілер беретін үдерістерді, өнімдерді және қызметтерді басқару

10.4.1 Жалпы ережелер

Дулати университеті төменде аталғандардан тұратын сатып алу үдерістерін басқарады:

- материалдық-техникалық құндылықтарды (жабдықтарды, материалдарды, бағдарламалық өнімдерді, әдебиеттерді және т. б.) сатып алу;
- талапкерлерді іріктеу.

- біліктілікті арттыру, арнайы курстарда оқыту қызметтерін сатып алу;
- метрологиялық қызметтерді сатып алу және т. б.

Материалдық-техникалық құндылықтарды (МТҚ) сатып алу үдерісі «Мемлекеттік сатып алу туралы» ҚР Заңының талаптары негізінде жүзеге асырылады.

10.4.2 Басқару типі мен дәрежесі

Үдерістің сипаттамасы, тұтынушылар мен өнім берушілер туралы ақпарат, үдерістің кірісі мен шығысына белгіленген талаптар келесі құжаттарда келтірілген:

- құрылымдық бөлімшелердің өтінімдерінде;
- Университеттің Даму бағдарламаларында;
- ҚР заңдарында.

Сатып алу құжаттарына қойылатын талаптар сатып алу жөніндегі ақпарат болып табылады. Мемлекеттік сатып алу және құқықтық қамтамасыз ету бөлімі үшін – ол өнім беруге тапсырыстар. Сатып алу құжаттары жазбаша түрде рәсімделеді, онда құндық және сандық көрсеткіштерден бөлек, сапа көрсеткіштері, таңбаламаға және сәйкестендірудің өзге де құралдарына қойылатын талаптар, техникалық параметрлер, осы өнімге қолданылатын сапа саласындағы кез келген стандарттардың талаптары қамтылады. Қажет болған жағдайда нақты сатып алу жөніндегі талаптарда валидация, сертификаттау, жұмыскерлердің біліктілігі және сапа жүйесі рәсімдерінің болуы деген талаптар қамтылуы мүмкін.

Талапкерлерді іріктеу үшін қажетті ақпаратты ҚР ҒЖБМ білім алушыларды қабылдаудың үлгілік қағидаларында белгілеген.

Қажет болған жағдайларда, белгіленген талаптарға сәйкес, материалдық құндылықтарды сатып алу тендерлік негізде іске асырылады. Тендерлік сатып алулар университеттің қаржы-экономикалық қызметінің қолданыстағы құжаттарымен реттеледі. Жеткізушілерді таңдау өлшемшарттары конкурстық құжаттамада тұжырымдалған. Тендерлік құжаттама университеттің қаржы-экономикалық қызметінде сақталады.

Сатып алуды басқаруды мемлекеттік сатып алулар бөлімі университеттің Жоспарлау-экономикалық басқармасымен бірлесіп жүзеге асырады. Құрал-жабдықтарды сатып алуға баспа және «Наноинженерлік зерттеу әдістері» ғылыми зертханасы қатысады. Сондай-ақ, кеңсе техникасы мен бағдарламалық жасақтаманы сатып алуды сатып алуға Техникалық сүйемелдеу және IT қолдау орталығы және Жобалық басқару және цифрландыру орталығы қатысады. Оқу, ғылыми және әдістемелік әдебиеттерді сатып алу Кітапханалық-ақпараттық орталықтың қатысуымен жүзеге асырылады.

Талапкерлерді іріктеу үшін Дулати университетінде қабылдау комиссиясы құрылады. Салалық талаптарды іске асыру аясында – бұл ұлттық бірыңғай тестілеу, кешенді тестілеу, мемлекеттік тапсырыс және ақылы негізде оқу үшін талапкер сертификатының өту балының төменгі шегін белгілеу. Білім алушыларды ақылы негізде қабылдау орындарының саны университеттің материалдық-техникалық және адами ресурстарына негізделі отырып жоспарланады. Талапкерлерді іріктеу үдерісін басқаруды Маркетинг және кәсіптік бағдарлау басқармасы жүзеге асырады. Білім беру қызметтерін ілгерілетудің келесі құралдары пайдаланылады: жарнама; тікелей маркетинг («Ашық есік күні»); ақпараттық-жарнамалық материалдар; буклеттер, WEB-парақ, білім беру қызметтерінің көрмесі; ЖОО-ның қызметін, оқиғалары мен іс-шараларын бұқаралық ақпарат құралдарында көрсету; кездесулер, конференциялар ұйымдастыру және т. б.

10.4.3 Сыртқы өнім берушілерге берілетін ақпарат

Әлеуетті өнім берушілердің тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді конкурс тәсілімен мемлекеттік сатып алуды жүзеге асыруы туралы ақпарат беруді ұйымдастырушы «Мемлекеттік сатып алу туралы» Заңының 18-бабына және ҚР Қаржы министрінің 2024 жылғы 9 қазандағы № 687 бұйрығына сәйкес жүргізеді.

«Мемлекеттік сатып алу туралы» Мемлекеттік сатып алу туралы» Заңының 18-бабы және ҚР Қаржы министрінің 2024 жылғы 9 қазандағы № 687 бұйрығының талаптарына сәйкес конкурсты өткізу кезінде конкурсты ұйымдастырушы қол қойылған хаттамалардың мәтіндерін тапсырыс берушінің интернет-ресурсында Заңда айтылған мерзімде орналастыруға міндетті, атап айтқанда, ол хаттамалар:

- конкурстық құжаттаманың ережелерін түсіндіру туралы хаттама;
- конкурсқа қатысуға өтінімдер салынған конверттерді ашу хаттамасы;
- конкурсқа қатысуға рұқсат беру хаттамасы;
- ашық конкурс тәсілімен мемлекеттік сатып алу қорытындысы туралы хаттама.

Конкурс тәсілімен өткізілген сатып алу қорытындысы туралы ақпаратты мемлекеттік сатып алу веб-порталында орналастыру қажет.

Баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен жүзеге асырылатын тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді электрондық мемлекеттік сатып алуды ұйымдастыру және өткізу барысында мемлекеттік сатып алуды ұйымдастырушы баға ұсыныстарын ұсыну мерзімі аяқталғанға дейінгі бес жұмыс күнінен кешіктірмей, веб-порталдағы электрондық бюллетеньде баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен жүргізілетін электрондық мемлекеттік сатып алу туралы мәліметтерді, сондай-ақ мемлекеттік сатып алу туралы шарттың жобасын жариялайды.

Әлеуетті өнім беруші баға ұсыныстарын қабылдау мерзімі аяқталғанға дейін веб-порталды пайдалана отырып, ұйымдастырушыға баға ұсынысын береді.

Ұйымдастырушы бір жұмыс күні ішінде портал арқылы әлеуетті өнім берушілердің баға ұсыныстарын ашып қарайды.

Ең төмен баға ұсынысын ұсынған әлеуетті өнім беруші баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен электрондық мемлекеттік сатып алудың жеңімпазы болып танылады.

Бірнеше әлеуетті өнім беруші тарапынан ең төмен баға ұсынысы берілген жағдайда, әлеуетті өнім берушілердің ішіндегі баға ұсынысын өзгелерден бұрын берген әлеуетті өнім беруші жеңімпаз деп танылады. Баға ұсыныстарын салыстыруды веб-портал автоматты түрде жүргізеді.

Ұйымдастырушы баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен электрондық мемлекеттік сатып алу қорытындыларын әлеуетті өнім берушілердің баға ұсыныстарын ұсыну мерзімі аяқталған күннен бастап 3 жұмыс күнінен кешіктірмей бекітіп, веб-порталда жариялауы тиіс.

Бір көзден алу тәсілімен мемлекеттік сатып алу жүзеге асырылған жағдайда мемлекеттік сатып алуды ұйымдастырушы әлеуетті өнім берушіге мемлекеттік сатып алуға қатысуға жазбаша шақыру жібереді, онда 2024 жылғы 1 шілдедегі № 106-VIII ҚРЗ «Мемлекеттік сатып алу туралы» Заңының 16-бабына сәйкес мәліметтер қамтылуы тиіс.

Тапсырыс беруші бір көзден мемлекеттік сатып алу қорытындылары туралы хаттаманы рәсімдейді және хаттама мәтінін өзінің интернет-ресурсында орналастыруға міндетті.

Тапсырыс беруші мемлекеттік сатып алу қорытындылары туралы хаттамаға қол қойылған күннен бастап бес жұмыс күні ішінде мемлекеттік сатып алу туралы шарттың жобасына қол қояды және әлеуетті өнім берушіге жібереді.

Конкурс тәсілімен мемлекеттік сатып алу өткізілген жағдайда, тапсырыс беруші конкурс жеңімпазына мемлекеттік сатып алудың қорытындысы туралы хаттаманың бір данасын және конкурстық құжаттамаға сәйкес жасалған мемлекеттік сатып алу туралы шарттың жобасын жібереді.

Мемлекеттік сатып алу туралы шартты жасасу мерзімі мемлекеттік сатып алу туралы шарттың жобасын әлеуетті өнім берушіге жіберген күннен бастап отыз күннен аспауы тиіс.

Тапсырыс беруші конкурс қорытындысы бекітілген күннен бастап үш жұмыс күні ішінде мемлекеттік сатып алу туралы шарттың жобасына қол қойып, оны мемлекеттік сатып алу жеңімпазына жібереді. Мемлекеттік сатып алуды ұйымдастырушы қол қойылған

мемлекеттік сатып алу туралы шартты ұсынған күннен бастап үш жұмыс күні ішінде оған әлеуетті өнім беруші қол қоюы тиіс.

Мемлекеттік сатып алуды жүзеге асыру қағидаларында көзделген жағдайларда өнім беруші шарт жасалған күннен бастап он жұмыс күні ішінде мемлекеттік сатып алу туралы шарттың жалпы сомасының үш пайызы мөлшерінде мемлекеттік сатып алу туралы шарттың орындалуын қамтамасыз етуді енгізуге міндетті.

Мемлекеттік сатып алу туралы шарттың орындалуын қамтамасыз етуді енгізу талабы төменде аталған тәсілдермен өткізілген мемлекеттік сатып алу қорытындысы бойынша айқындалған өнім берушілерге қолданылмайды:

- 1) баға ұсыныстарын сұрату тәсілімен;
- 2) ашық тауар биржалары арқылы;

3) әлеуетті өнім беруші өткізілетін мемлекеттік сатып алу сомасының жүз пайызына тең банктік кепілдік түрінде шарттың орындалуын қамтамасыз етуді ұсыну арқылы төлем қабілеттілігі туралы жалпы біліктілік талаптарына сәйкестігін растаған жағдайда.

Өнім беруші мемлекеттік сатып алу туралы шарттың орындалуын қамтамасыз етуді өзімен жасалған мемлекеттік сатып алу туралы шарт бойынша өз міндеттемелерін уақтылы, толық және тиісті түрде орындайтынының кепілдігі ретінде енгізеді.

Тауарларды, жұмыстарды, көрсетілетін қызметтерді мемлекеттік сатып алудың үлгілік шартының «Сапа кепілдігі» тармағында өнім беруші жеткізілетін тауарлардың, орындалатын жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің жоғары сапасына, (сертификатталатын тауар алған жағдайда) олардың сәйкестік сертификаттарына сәйкестігіне кепілдік береді және тауарларға, жұмыстар мен көрсетілетін қызметтерге кепілдік мерзімі белгіленеді.

Сатып алынған тауарларды, жұмыстар мен қызметтерді верификациялауды конкурстық комиссия, университеттің тиісті бөлімшелерінің жауапты қызметкерлері жүзеге асырады.

1. Мердігерлік жұмыстар:

- Мемлекеттік сатып алуды жүзеге асыру қағидаларымен бекітілген (ҚР Қаржы министрінің 2024 жылғы 9 қазандағы № 687 бұйрығы) тараптар қол қойған орындалған жұмыстар мен шығындардың құны туралы № КС-3 үлгілік анықтамасы және орындалған жұмыстар актісі (50-қосымша);

- объектіні пайдалануға беру туралы (жалпы орындалған мердігерлік жұмыстарды) қабылдау-тапсыру актісі негізінде қабылданады.

2) Тауарлар мен қызметтер:

- өнім беруші қол қойған және тауар сатып алуға өтінім берген басшы (кітапхана басшысы, факультет деканы, кафедра меңгерушісі, оқу ғимаратының не жатақхананың коменданты, бөлім бастығы, қоғамдық ұйымның немесе ақпараттық-шығармашылық қызметтің басшысы және т.б.) бұрыштама басып, Басқарма Төрағасы – Ректор немесе оны алмастыратын тұлға бекіткен қабылдау-тапсыру актісі негізінде қабылданады.

10.5 Өнімдер мен қызметтерді көрсету

10.5.1 Өнім өндіруді және қызметтер көрсетуді басқару

Білім беру үдерісі қосарлас қосалқы процестерден тұрады, олар: оқу-ұйымдастыру, оқу-әдістемелік, оқу, тәрбие және ғылыми-зерттеу үдерісі.

Оқытушылар мен білім алушыларды қоса алғанда, барлық мүдделі тараптар оқу үдерісіне қатысты ақпаратқа: дәрістердің, практикалық сабақтардың және зертханалық жұмыстардың қалай және қайда өткізілетініне, алдағы сабақтардың мазмұны мен ұзақтығына қатысты ақпаратқа қол жеткізе алады. Университетте бұл талаптар ОӘК, сабақ және емтихан кестелерін әзірлеу және оларға қолжетімділік беру арқылы қанағаттандырылады.

Инженерлік-техникалық және қосалқы персонал жұмыскерлер оқу үдерісін қамтамасыз ету барысындағы өз іс-әрекеттерінің тәртібін айқындайтын құжатталған рәсімдер мен жұмыс нұсқаулықтарын біледі әрі қолданады.

Оқу үдерісі білім беру бағдарламалары мен оқыту технологияларын әзірлеу барысында жобаланған қажетті және жарамды зертханалық жабдықтармен, аспаптармен, компьютерлермен және аудио-бейне ақпараттарды ұсынудың техникалық құралдарымен қамтамасыз етіледі.

Білім алушылардың білімі мен дағдыларын бақылаудың әдістемелері мен техникалық құралдары жарамды күйде.

ЖОО-дағы жұмыс үдерістерін және олардың нәтижелерін – студенттердің оқу үдерісінде алған білімі мен дағдылары сапасының көрсеткіштерін мониторингілеу және өлшеу жүйесі құрылды.

Білім беру үдерістерін басқару «М.Х.Дулари атындағы Тараз университетінің академиялық саясаты», «Оқу процессінің регламенты», «Білім алушылардың емтихандарын өткізу тәртібі және оқу жетістіктерін бағалау туралы жұмыс нұсқаулығы», «Білім алушыларды қорытынды аттестаттау туралы ереже», «Білім алушылардың үлгеріміне ағымдағы бақылауды, аралық және қорытынды аттестаттауды жүргізу қағидалары» құжаттарының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

Университеттегі тәрбие үдерісі «М.Х.Дулари атындағы Тараз университетінің академиялық саясаты», «Университетте тәрбие жұмысын ұйымдастыру туралы ереже» құжатының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

Университеттегі ҒЗЖ және СҒЗЖ «Ғылыми-зерттеу қызметі туралы ереже», «Студенттің ғылыми-зерттеу жұмысы туралы ереже» құжаттарына сәйкес жүргізіледі.

Білім беру үдерістері арнайы үдерістер болып табылады, себебі ол үдерістер нәтижелерінің сапасын оқушылардың ағымдағы үлгерімін өлшеу немесе бақылау, емтихан тапсыру не қорытынды аттестаттау арқылы түпкілікті бағалау мүмкін емес. Тұтынушылар жоғары білімі бар мамандарды даярлаудың шынайы сапасын өздерінің тікелей практикалық жұмысы үдерісінде ғана бағалай алады.

Мұндай үдерістер үшін университет белгілі бір дәрежеде білім беру үдерісінің жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу қабілеттілігіне кепілдік беретін тікелей және жанама дәлелдерді қамтамасыз етуі тиіс.

Тікелей дәлелдерге университет түлектерінің білімі мен дағдыларының сапасы туралы жұмыс берушілердің пікірлері, лицензиялар, университетті аккредиттеу туралы куәліктер (институционалдық аккредиттеу, бағдарламалық (мамандандырылған) аккредиттеу) диплом қосымшаларында көрсетілген түлектердің бағалары жатады.

Жанама дәлелдерге университет қызметкерлерінің біліктілігі мен оқу жабдықтарының сапасы, оқытудың заманауи әдістері мен рәсімдерінің қолданылуы және университетте сапа менеджменті жүйесінің болуын жатқызуға болады.

10.5.2 Сәйкестендіру және қадағалау

Сәйкестендіру және қадағалау нақты білім алушы мен түлекке қатысты барлық деректерді, атап айтқанда, білім алушы өткен дәрістер курстарын, практикалық сабақтар мен зертханалық жұмыстарды; білім беру және тәрбие үдерістері мен СҒЗЖ-ны қамтамасыз ететін оқытушыларды; алынған бағаларды тіркеу және есепке алу ретінде жүзеге асырылады.

Мұндай бекіту студент пен түлектің жеке ісінде жүзеге асырылады, қажет болған жағдайда ол өз «тұтынушысына» – маманды жұмысқа қабылдайтын кәсіпорынға немесе ұйымға ұсынылуы мүмкін.

Дулари университетінде «Өнім мәртебесі»: емтихандар, курстық және дипломдық жұмыстар, қайта тапсырылған емтихандардың және т. б. нәтижелерін тіркеу технологиясын реттеу түрінде жүзеге асырылады.

Білім алушыларды сәйкестендіруге және бақылап отыруға қойылатын талаптар жұмыс нұсқаулығына сәйкес білім алушылардың контингентін қалыптастыру үдерісінде белгіленген. Оқуға қабылдау кезінде әрбір білім алушыға жеке шифр беріледі, олар студенттерді оқыту үдерісін қадағалап отыруға негіз болып табылады және ҚР ҒЖБМ нормативтері негізінде белгіленген оқытушылардың жүктемелерін (сағат көлемін, пәндер атауы мен сабақ түрін) бөлу кезінде қолданылады.

Білім алушылар мен түлектердің сәйкестендірілуі мен қадағалануын тіркеу үшін сәйкестендіру шифрлары қолданылады. Сәйкестендіру шифры білім алушының оқу үдерісінің белгілі бір кезеңдерінен өткенін дәлелдеу құралы болып табылады. Ол кезеңдер «Платонус» автоматтандырылған ақпараттық жүйесінде білім алушының аттестатталуы және келесі оны курстарға өткізу туралы жазбаларды жүргізу, оның жеке ісін жүргізу, диплом жобаларын мұрағаттауда т.с.с. қолданылады.

Қажет болған жағдайда Дулати университетінің академиялық саясатына сәйкес бір нақты білім алушының семестр ішіндегі жұмысын бағалау үшін оның үлгерімін жазбалар (жинақтау ведомостары, емтихан ведомостары) бойынша қарап шығуға немесе білім алушылардың барлық оқу курстарындағы жеке істерін тексеріп шығуға болады.

Бақылау мен сәйкестендіру білім алушыларды қайта қабылдау және ауыстыру кезінде қолданылады.

10.5.3 Тұтынушылардың немесе сыртқы өнім берушілердің меншігі

Университет білім алушылардың меншігінің (олардың құжаттамаларының) сақталуына, студенттердің практикадан өтуі кезінде кәсіпорынның жабдықтары мен қызметтері үшін жауапкершілікті өз мойнына алады. Ол мүлікке, құжаттама мен материалдардан бөлек, ақпарат та жатады.

Университет тұтынушылардың меншігімен жұмыс істеу, оны ұстау және сақтау барысында оның жоғалу немесе бүліну ықтималдығының алдын алу ережелерін қамтамасыз етеді.

Дулати университеті өзіне табыстап берілетін ақпарат пен құжаттар мазмұнының құпиялылығын қамтамасыз етеді.

Студенттердің курстық және дипломдық жобалары, компьютерлік дискілер және олардағы ақпарат, студенттердің жеке істеріндегі құжаттар, студенттердің практикадан өту кезіндегі ұйымның меншігі тұтынушылардың меншігі болып табылады.

Егер тұтынушы ұсынған мүлік бүлінсе, Дулати университеті дереу бұл туралы мүлік иесіне жазбаша түрде хабарлайды.

10.5.4 Сақтау

ИСО 9001 ХС осы тармағының талаптарын орындау барысында Дулати университетінде қаралып отырған жағдайға қатысты қолданыстағы заң талаптары, денсаулық сақтау және қауіпсіздікті қамтамасыз ету талаптары ескеріледі. Дулати университетінде студенттердің денсаулығы мен қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін медициналық пункттер мен қауіпсіздік және құқықтық тәртіп қызметі жұмыс істейді. Кәсіби қауіпсіздік пен еңбекті қорғауды басқару талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. Білім беру қызметін көрсету барысында университет студенттердің қауіпсіздігін сақтау мәселесіне баса көңіл бөледі, ол үшін:

- университетке өткізу жүйесі енгізілді,
- университетке кірген кезде, емтихан тапсырған кезде студенттерге сәйкестендіру жүргізіледі,
- студенттердің жатақханаларында оқытушылардың кезекшілігі ұйымдастырылады және т.б.

Дулати университетінде білім алушылардың алдыңғы оқу курстарында алған білімін сақтау үшін келесі іс-шаралар өткізіледі:

- қалдық білімді бақылау;
- жоғары курс пәндерін оқу-әдістемелік тұрғыда қамтамасыз етуді білім алушылардың төменгі курстарда алған білімін пайдалану қажеттілігін ескере отырып әзірлеу;

- білім алушыға дипломдық жобалауға/магистрлік жұмысқа бірнеше пәндерді меңгеру нәтижесінде алған білімін көрсету қажет болатындай кешенді тапсырма беру.

Білім беру қызметінің сәйкестігін сақтау білім беру бағдарламаларының оқу жоспарларына және олармен байланысты болып табылатын әдебиетке, аудио-бейне техникаға, компьютерлік бағдарламаларға сәйкестігін қамтамасыз етуге де қатысты болып табылады. ИСО 9001:2015 ХС талаптарын орындау барысында Дулати университетінде қаралып отырған жағдайға қатысты ҚР заңдарының қолданыстағы талаптары ескеріледі.

10.5.5 Өнім беруден кейінгі қызмет

Дулати университеті өнімдер мен қызметтерге байланысты өнім беруден кейінгі әрекеттерге қойылатын талаптарды орындайды, яғни талап етілетін іс-әрекеттер көлемін анықтау барысында төменде аталғандарды ескереді:

- нормативтік құқықтық талаптарды;
- өнімдер мен қызметтерге байланысты ықтимал жағымсыз салдарларды;
- өнімдер мен қызметтердің сипатын, пайдаланылуын және болжамды қызмет мерзімін;
- тұтынушылардан кері байланыс алуды (сауалнамалар, онлайн сауалнамалар мен анкеталар әлеуметтік желілерде, электрондық пошта арқылы тарату).

10.5.6 Өзгерістерді басқару

Өзгерістерді басқару барлық үдерістердің ажырамас бөлігі болып табылады және жоспарлы түрде жүзеге асырылады.

10.6 Өнім шығару және қызмет көрсету

Университет өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптардың орындалуын верификациялау мақсатында тиісті кезеңдерде білім беру қызметін жоспарлауды басқарады. Бұл ретте өнімді/көрсетілетін қызметті шығару қанағаттанарлық нәтижелермен жоспарланған барлық іс-шараларды іске асыру аяқталғанға дейін жүзеге асырылмайды.

Өнімдерді/қызметтерді – бакалаврларды, магистрлер мен PhD докторларды шығару олар жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім берудің мемлекеттік жалпыға міндетті стандарттарының талаптарына сәйкес бакалавриат, магистратура және докторантураның білім беру бағдарламалары көлеміндегі білімді меңгергеннен кейін жүзеге асырылады.

Университет, тиісті дипломдарды табыстай отырып, бакалаврларды, магистрлерді және PhD докторларын шығару туралы құжатталған ақпаратты тіркейді және сақтайды, оларды қабылдау өлшемдеріне сәйкестік куәліктері мыналар болып табылады: аттестаттау комиссиясы (АК) және мемлекеттік емтихан комиссиясы (МЕК) отырыстарының мемлекеттік емтихандарды тапсыру және диплом мен магистрлік және докторлық диссертацияларды қорғау туралы хаттамалары, Басқарма Төрағасы – Ректордың бакалавр, магистр және PhD докторы біліктілігін беру туралы бұйрықтары.

Білім беру үдерістерін жоспарлау сапа менеджменті жүйесіне қойылатын талаптарға сай келуі тиіс және университеттің жұмыс әдістеріне сәйкес келетін нысанда құжатталуы керек. Үдерістің шығу жазбалары ЖОО Ғылыми Кеңесінің және факультеттер кеңестерінің жұмыс жоспарлары, бакалаврларды, магистрлерді және PhD докторларды қабылдау және шығару жоспарлары, жекелеген бөлімшелердің және жалпы ЖОО-ның жұмыс жоспарлары мен даму жоспарлары, СҒЗЖ тақырыптық жоспарлары болып табылады.

ИСО 9001 ХС 8.1 (а-е) тармағына сәйкес білім беру үдерістерін жоспарлау үдерісінің нәтижесі университет қызметін жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспары болып табылады.

Кейбір жағдайларда университет қызметкерлері арнайы даярлыққа ие болу немесе жекелеген қолданылатын үдерістерге қатысты белгілі бір дағдыларды меңгеру үшін алдын ала арнайы даярлықтан өтуі керек болуы мүмкін. Сондай-ақ кейбір білім беру бағдарламалары бойынша оқуды бастамас бұрын оларды алдын ала аттестаттау және аккредиттеу қажеттілігі туындауы мүмкін.

ИСО 9001 ХС 8.1 (е) тармақшасы бойынша міндетті талап – білім беру қызметінің өмірлік циклінің үдерістері мен білім беру қызметінің МЖМС талаптарына сәйкес келетінін дәлелдейтін қажетті жазбалардың болуы. Ол жазбалар: аттестаттау комиссиясы (АК) және мемлекеттік емтихан комиссиясы (МЭК) отырыстарының хаттамалары, ҚР ҒЖБМ лицензиялары және аккредиттеу жөніндегі куәліктер, тексеру парақтары, рейтинг парақтары, емтихан ведомостары және т. б. болып табылады.

10.7 Үдерістердің сәйкес келмейтін нәтижелерін басқару

Университеттегі үдерістердің сәйкес келмейтін нәтижелерін басқару қызметі Дулати университетінің академиялық саясатымен реттеледі.

Сәйкессіздіктердің келесі түрлерін басқару іске асырылуда:

- білім беру бағдарламаларының сәйкессіздігі;
 - білім алушылардың (студенттердің, тыңдаушылардың, докторанттардың) білімі, іскерлігі, дағдыларының сәйкес келмеуі;
 - қызметкерлердің құзыреттерінің сәйкессіздігі;
 - студенттерді (тыңдаушыларды) оқыту және қолдауға арналған ресурстардың сәйкессіздігі;
 - ғылыми-техникалық өнімнің сәйкессіздігі;
 - білім беру және өндірістік ортаның сәйкессіздігі.
- Сәйкессіздіктер фактісін төменде аталғандардан анықтау мүмкін болады:
- тұтынушылар мен басқа да мүдделі тараптардың ақпараттары (рекламациялары) ;
 - университет тұтынушыларымен өзара әрекеттесу;
 - сапа жүйесіне ішкі аудит нәтижелері;
 - университеттің өзін-өзі бағалау нәтижелері;
 - кешенді тексеру, сертификаттау және инспекциялық тексеру барысында жүргізілген университеттің сыртқы аудитінің нәтижелері;
 - басшылық тарапынан сапа жүйесін талдау.

11. ҚЫЗМЕТ НӘТИЖЕЛЕРІН БАҒАЛАУ

11.1 Мониторинг, өлшеу, талдау және бағалау

11.1.1 Жалпы ережелер

Дулати университеті білім беру қызметтерінің МЖМС талаптарына және тұтынушылардың талаптарына сәйкестігін көрсету, сапа жүйесінің сәйкестігін қамтамасыз ету және оның нәтижелілігін үнемі арттырып отыру мақсатында мониторинг, өлшеу, талдау және жақсарту үдерістерін жоспарлауды жүзеге асырады әрі қолданады.

Дулати университеті мониторинг, өлшеу, талдау және жақсарту үшін осы бөлімде қарастырылған іс-әрекеттерді жоспарлауды жүзеге асырады. Жоспарлау келесі аталғандарды қамтиды:

- әрбір өлшенетін көрсеткішке, деректерді талдау әдістеріне қатысты ақпаратты жинау және сақтау әдістерін белгілеу. Ол әдістер жиналатын мәліметтердің сипатына (мысалы, сандық немесе сапалық), білім беру үдерістерінің жағдайына және университеттің қызмет саласына сай келуі тиіс;
- қажетті ресурстарды айқындау;
- деректерді жинау және сақтау мерзімдерін белгілеу;
- деректерді жинау, талдау және пайдалану үшін жауапты тұлғаларды белгілеу;

- жиналатын ақпаратты білуі тиіс тұлғаларды анықтау (мысалы, білім алушылар, басшылық, қызметкерлер, ҚР ҒЖБМ және басқа да мүдделі тараптар);

- нәтижелілік, көрсетілген тараптарға ақпаратты уақтылы жеткізу тәсілдері туралы шешімдер қабылдау.

Жоспар жұмыскерлердің деректерді өлшеу және талдау әдістерін оқытудағы қажеттіліктерін анықтауды, барлық қызметкерлерді тиісті оқытуды және талдауды жедел жүргізуге мүмкіндік беретін және оны жетілдіру үдерістеріне ықпал ететін деректер қорын құруды көздейді.

Қолданылатын әдістер білім беру үдерістері мен олардың көмегімен құрылған білім беру қызметі тұтынушылардың талаптарына қаншалықты сәйкес келетінін бағалауға мүмкіндік беретін ақпарат жинауды қамтамасыз етеді. Мониторингтің қабылданған параметрлерінің қатарына мыналар жатады:

- оқу-әдістемелік материалдардың дайындығын бақылау;
- білім алушылардың үлгерімін тексеру және бағалау;
- оқу бағдарламаларының заманауи талаптарға сәйкестігін тексеру;
- аудиториялық қордың сабаққа дайындығын тексеру;
- университет қызметінің нәтижелерін материалдық ресурстарды жұмсау және басқару тұрғысынан талдау;
- әкімшілік жүйелерді тексеру;
- қолда бар жабдықтар мен өндірістік қуаттардың жарамдылығын тұрақты түрде тексеріп отыру;
- сабақтардың уақтылы өткізілуін бақылау;
- оқытушы-профессорлар құрамының өзара сабаққа қатысуын жоспарлау және нәтижелерін талдау түрінде жазу арқылы оқу үдерісінің сапасын бақылау;
- білім алушылардың білімі мен дағдыларын бағалаудың дұрыстығы мен объективтілігін бақылау.

Егер үдерістердің жоспарланған нәтижелеріне қол жеткізілмесе, онда білім беру өнімдерінің талаптарға сәйкестігін қамтамасыз ету үшін қажетті түзетулер мен түзету әрекеттері жүзеге асырылады.

Білім алушылардың білім сапасын бақылау оқу жұмыс жоспарына сәйкес белгілі бір кезеңдерде жүзеге асырылады. Дулати университетінде білім алушылардың білімін мониторингілеу мен бақылаудың рейтингтік жүйесі әзірленіп, енгізілген, олардың нәтижелерін өңдеу бағдарламалық құралдарды пайдалана отырып орындалады.

Білім беру қызметін бақылау және өлшеу әдістері білім алушылардың үлгерімін баллдық бағалауды саралауға негізделген. Дулати университетінде оқу қызметін бағалау әдістемесі әзірленіп, қолданылуда, оның ерекшелігі білім алушылардың білімін тұрақты түрде бақылау болып табылады. Барлық пәндер бойынша білім алушылардың рейтингін есептеу үшін жазбалардың арнайы үлгілері әзірленді.

Білім алушылардың курстан курсқа ауысу және бітіру өлшемдеріне сәйкес келетінінің дәлелдері жұмыс жағдайында ұсталуы тиіс. Жазбаларда білім алушыны курстан курсқа көшіруге немесе маманды шығаруға рұқсат берген лауазымды тұлға туралы ақпарат болуы тиіс. Барлық жоспарланған іс-шаралар қанағаттанарлық дәрежеде аяқталмай, білім алушыны курстан курсқа ауыстыру және маманды шығару жүзеге асырылмауы тиіс.

Өлшеу және бақылау кезінде алынған ақпарат университетке сәйкессіздіктерді басқаруға және білім беру үдерістерін үздіксіз жетілдіріп отыруға мүмкіндік береді. Өлшеу және мониторинг нәтижелері бойынша жүргізілетін барлық іс-шаралар құжаттамада көрсетіледі.

11.1.2 Тұтынушылардың қанағаттануы

Ішкі тұтынушылардың (студенттердің, оқытушылардың) қанағаттану деңгейін анықтау үшін Академиялық жұмыс жөніндегі департаменті, Карьера және бизнес серіктестік орталығы, Аккредиттеу, рейтинг және сапаны қамтамасыз ету бөлімдері жан-жақты сауалнамалар жиынтығын әзірлейді, атап айтқанда: «Оқытушы студенттің көзімен», «Бірінші курс студентіне арналған сауалнама», «Бітірушіге арналған сауалнама», «Жұмыс берушілердің сауалнамасы», «Студенттердің оқу үдерісін ұйымдастыру сапасына қанағаттануы», «Студенттердің жатақханаларда тұру жағдайларына қанағаттануы», «Оқытушылардың еңбекті ұйымдастырумен қанағаттануы», «Тұтынушылардың емтихан сессиясына қанағаттануына мониторинг жүргізу», «Білім беру сапасын жетілдіруге бағытталған сауалнама», «Білім беру қызметтерінің және экожүйенің сапасына қанағаттанушылық туралы сауалнама» «Профессор-оқытушылар құрамының білім беру қызметтерінің сапасына және университеттің экожүйесіне қанағаттану дәрежесін анықтау» сауалнамасы, «Білім алушының білім беру процесі нәтижелеріне қанағаттануы» сауалнамасы.

Студенттердің қанағаттанушылық деңгейінің мониторингі мына аталғандарды қамтиды: оқу үдерісіне қатысты, оқу корпуслары мен аудиториялар туралы, қызмет көрсетулер туралы, жатақхананың қолжетімділігі туралы.

Дулати университеті тұтынушылардың оқыту курстарын ақпараттық қамтамасыз ету, консультациялар сияқты оқытумен байланысты негізгі қызметтерді алуға қанағаттануы деңгейін өлшейді.

Тұтынушылардың қанағаттанушылығына қатысты ақпараттың мониторингін оқу жылы барысында түлек шығарушы кафедралар жүргізеді. Тұтынушылардың қанағаттанушылығы бойынша ақпарат алу әдістері тұтынушылардың әлеуметтік сауалнамасын, тұтынушылардың қатысуымен бизнес-кеңестер мен бос орындар жәрмеңкелерін өткізу болып табылады. Деректерді жинау мен сақтаудың белгіленген әдістері Дулати университетінің қызмет көрсету шарттары мен ақпараттық қажеттіліктеріне сәйкес келеді.

11.1.3 Талдау және бағалау

Дулати университетінде сапа жүйесінің жарамдылығы мен нәтижелілігін көрсету үшін, сондай-ақ сапа жүйесінің нәтижелілігін арттыруды қай қызмет саласында жүргізу керектігін анықтау үшін үдерістерді мониторингілеу және өлшеу деректерін анықтап, жинап, талдайды. Талдау үшін қажетті ақпарат ғылыми-зерттеу институттары, мемлекеттік мекемелер немесе алдыңғы қатарлы өнеркәсіптік кәсіпорындар, ұйымдар мен мекемелер сияқты үшінші тарап ұйымдарынан да алынуы мүмкін.

Бұл талдау төменде аталғандарды анықтау мақсатында жүргізіледі:

- білім беру қызметі мен білім беру қызметтерінің аккредиттеу талаптары мен МЖМС талаптарына және ғылыми өнімдердің тапсырыс берушілер талаптарына сәйкестігін;
- тұтынушылардың қанағаттану дәрежесін;
- сәтті жоспарлауды;
- тәуекелдер мен мүмкіндіктерге қатысты қабылданған іс-әрекеттердің нәтижелілігі;
- сыртқы өнім берушілер қызметінің нәтижелері;
- сапа жүйесін жақсарту қажеттілігі.

Білім беру қызметі мен білім беру қызметтерінің аккредиттеу талаптарына және МЖМС талаптарына сәйкестігін жүйелі түрде талдау мен бағалауды АРСҚБ және Академиялық жұмыс жөніндегі департамент тұрақты негізде жүргізеді (жауаптылар – бөлім басшысы және департамент директоры).

Ғылыми өнімнің тапсырыс берушілердің талаптарына сәйкестігін талдауды және бағалауды ҒЗЖ және ҒЗТКЖ нәтижелерін қабылдау жөніндегі комиссиялар жүргізеді (жауапты – Басқарма Мүшесі – ғылым және цифрландыру жөніндегі проректор).

Тұтынушылардың қанағаттанушылығы дәрежесін талдауды және бағалауды Басқарма Төрағасы – Ректор, Басқарма мүшелері – проректорлар, бөлімшелердің басшылары білім алушылармен өзара әрекеттестік (кездесулер, пікіртерімдер, сұрақтарға жауаптар, хаттар алу және т.б.) барысында жүргізеді. ЖОО-да сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимылдар бойынша білім алушылармен кері байланыс ұйымдастырылған. Білім алушы өзінің сыбайлас жемқорлық элементтері бар жағдайға тартылуы туралы ақпаратты арнайы Комплаенс-қызметіне хабарлай алады. Комплаенс-қызметінің негізгі міндеттері сыртқы нормативтік талаптар мен сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл бойынша озық халықаралық тәжірибенің сақталуын қамтамасыз ету, сыбайлас жемқорлық тәуекелдерін бағалау және қайта бағалау, сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл жөніндегі шаралар жүйесін тиімді жүзеге асыру болып табылады.

Жоспарлаудың табыстылығын, сондай-ақ тәуекелдер мен мүмкіндіктерге қатысты қабылданған іс-қимылдардың нәтижелілігін бағалау жыл сайын барлық деңгейлерде бөлімшелер мен тұтастай ЖОО қызметінің қорытындыларын шығару барысында (жоспарлармен салыстырғанда) жүзеге асырылады. СДБ ұзақ мерзімді және орта мерзімді жоспарлармен (университетті дамыту бағдарламаларымен) салыстырғанда, қызмет нәтижелерін талдауды және бағалауды жүзеге асырады. Жоспарлауды бағалауды Басқарма Төрағасы – Ректор университеттің жұмысын жыл сайынғы талдау және келесі жылға дамудың басым бағыттарын анықтау барысында жүргізеді.

Сыртқы өнім берушілер қызметінің нәтижелерін талдауды және бағалауды бекітілген рәсімдер мен заңнама талаптары шеңберінде мемлекеттік сатып алулар бөлімі жүзеге асырады.

Сапа жүйесін жақсарту қажеттілігін бағалау басшылық тарапынан жүйені жыл сайынғы талдау шеңберінде жүзеге асырылады.

11.2 Ішкі аудит

Дулати университеті сапа жүйесінің жоспарланған іс-шараларға, ИСО 9001:2015 талаптарына және сапа жүйесі құжаттарының талаптарына сәйкес келетінін, сондай-ақ нәтижелі енгізілгенін және жұмыс жағдайында ұсталатынын анықтау мақсатында жоспарланған уақыт аралықтарында ішкі аудиттер өткізеді. Сонымен қатар аудит сапа жүйесі жұмысының тиімділігі мен нәтижелілігін бағалау үшін жүргізіледі.

Сапа жүйесінің ішкі аудитін жүргізу тәртібі, аудиттерді жоспарлау мен жүргізуге, сондай-ақ нәтижелер туралы есепке және жазбаларды жұмыс жағдайында ұстауға қойылатын жауапкершілік пен қойылатын талаптар УСТ 03 «Ішкі аудит» университет стандартында белгіленген.

Ішкі аудит Дулати университетінің алдағы оқу жылына арналған жоспарына сәйкес жүргізіледі. Жоспарды жасау кезінде жүйенің әрбір құрамдас бөлігі, Дулати университетінің сапа жүйесі бойынша ұйымдық құрылымға кіретін барлық бөлімдері мен лауазымды тұлғалары ескеріледі, олар бір жыл ішінде кемінде 1 рет тексерілуі тиіс. Жүйе үдерісінің мәртебесі мен маңыздылығына қарай олардың кейбіреулері жылына бірнеше рет тексерілуі мүмкін.

Аудит бағдарламасы аудит жүргізуге жататын үдерістер мен мәселелердің мәртебесі мен маңыздылығын, сондай-ақ алдыңғы аудиттердің нәтижелерін ескере отырып жоспарланады. Аудиттің өлшемшарттары, қолданылу аясы, жиілігі және әдістері белгіленді.

Дулати университетінде ерекше жағдайларда, мысалы, тапсырыс берушілерден шағымдар түскен жағдайларда, сондай-ақ тапсырыс берушілердің талаптары бойынша Басқарма Төрағасы – Ректордың, қызмет бағыттары жөніндегі Басқарма мүшелері - проректорлардың тиісті бұйрығы, өкімі негізінде сапа жүйесіне жоспардан тыс ішкі тексеру жүргізілуі мүмкін.

Аудит нәтижелері бойынша есептер немесе жиынтық деректер аудиторлардың тұжырымдарын және қажет болған жағдайда олардың негізінде қабылдануға тиісті іс-

шараларға байланысты ұсыныстарды қамтиды. Егер алдыңғы аудит белгілі бір әрекеттерді жасауды ұсынса немесе талап етсе, онда кейінгі тексерулер олардың тиімділігін тексеруі қажет.

Ішкі аудиттерді ұйымның аудиторларды даярлау жөніндегі мамандандырылған курстарда оқудан өткен қызметкерлері жүргізеді. Аудиторларды таңдау және аудит жүргізу аудит үдерісінің объективтілігі мен бейтараптылығын қамтамасыз етеді. Аудит жүргізуші топқа тексерілетін жұмыс объектісі үшін тікелей жауапты болып табылмайтын, яғни университет қызметінің тексерілетін салаларына қатысты тәуелсіз және өз жұмысын тексермейтін қызметкерлер кіреді.

Тексерілетін бөлімнің басшысы (немесе лауазымды адамы) аудиторлардың жұмысына жағдай жасайды, олармен бірге жүріп, нақты жұмыс жағдайын көрсетеді, артық кейінге қалдырусыз түзету іс-әрекеттерінің әзірленуін және анықталған сәйкессіздіктер мен оларды туындататын себептерді жою шараларының қабылдануын қамтамасыз етеді. Кейінгі іс-әрекеттер қабылданған шараларды верификациялауды және верификациялау нәтижелері туралы есепті қамтиды.

Егер ішкі аудит кемшіліктер мен сәйкессіздіктерді анықтаса, онда олардың себептерін анықтап, жою үшін түзету әрекеттері қолданылады. Мұндай әрекеттер құжаттардың тиісті нысандарын қарапайым қайта өңдеу немесе қызметкерлердің біліктілігін арттыру бойынша ұсынылатын шаралар болуы мүмкін. Түзету әрекеттері қолданыстағы қызмет әдістерін қайта қарауға және өңдеуге бағытталуы мүмкін.

Егер алдыңғы ішкі сапа аудитінің нәтижелері бойынша түзету әрекеттері қабылданса, онда кейінгі аудиттер кезінде олардың тиімділігін бағалау жүзеге асырылады.

Дулати университетінде ішкі аудитті ұйымдастыру және түзету әрекеттерінің орындалуын бақылау үшін толық жауапкершілік СБӨ-ға, ал аудит бағдарламасын басқару үшін – СДБ басшысы немесе АРСҚ бөлімінің басшысына жүктелген.

Дулати университетінде жазбалардың қажетті үлгілері белгіленген УСТ 03 «Ішкі аудит» құжатталған рәсімі әзірленіп, енгізілген және жұмыс жағдайында қолданылады.

Дулати университетінің жоғары басшылығы үнемі ҚР-ның осы саладағы алдыңғы қатарлы ұйымдарында қызметкерлерді оқыту арқылы ішкі аудиторлардың құзыреттілігін арттыру бойынша шаралар қабылдайды.

Ішкі аудит нәтижелері, әсіресе, түзету әрекеттерінің нәтижелері басшылық тарапынан сапа жүйесін талдау кезінде қолданылады және ескеріледі.

11.3 Басшылық тарапынан талдау

11.3.1 Жалпы ережелер

Дулати университетінің басшылығы тарапынан сапа жүйесінің қызметін талдау оның жарамдылығын, барабарлығын және нәтижелілігін бағалау үшін жүргізіледі. Басшылық тарапынан сапа жүйесінің қызметіне талдау жүргізу барысында талданатын деректерді түсіндіру үшін жеткілікті құзыреті бар тұлғалар жүргізген және Дулати университеті стратегиялық және жедел деңгейлерде (мысалы: тұтынушылардың талаптары, аудит нәтижелері, түзету әрекеттері және т.б.) қызметін жетілдірудің қолда бар мүмкіндіктерін анықтау үшін пайдаланылуы мүмкін болатын талдау деректері де қолданылады.

Білім беру сапасы жүйесін талдау кемінде жылына бір рет жүргізіледі. Ғылыми кеңестің немесе ректораттың мәжілісінде сапа жүйесінің қызмет атқаруы нәтижелілігіне баға беріледі, сапа жүйесін жақсартуға бағытталған өзгерістер мен іс-шаралар қажеттілігі туралы шешім қабылданады.

Басшылық тарапынан талдау және шешімдер қабылдау УСТ 06 «Басшылық тарапынан талдау» университет стандартына сәйкес жүзеге асырылады.

11.3.2 Басшылық тарапынан талдаудың кіріс деректері

Басшылық тарапынан талдау үшін кіріс деректер мыналарды қамтиды:

- Ғылым және жоғары білім саласындағы сапаны қамтамасыз ету комитетінің университетті кешенді тексеру нәтижелері бойынша есептері;
- аккредиттеуге, аттестаттауға дайындалу, Қазақстан Республикасы Президентінің «Алтын сапа» сыйлығын алуға арналған конкурстарға қатысу шеңберінде университеттің өзіндік есеп беруі;
- университеттің сапа жүйесінің ішкі және сыртқы аудиттері туралы есептер, соның ішінде жұмыс топтарын, ішкі және сыртқы аудиторлар мен басқа да қызметкерлерді жақсарту бойынша ұсыныстар;
- тұтынушылармен кері байланыс (талапкерлерге, студенттерге, түлектерге, оқытушыларға, жұмыс беруші кәсіпорындар өкілдеріне сауалнама жүргізу нәтижелері);
- университеттің қазақстандық ЖОО-лар арасындағы рейтингі (БСҚТА, АРТА, Атамекен мәліметі);
- факультет декандарының ЖОО түлектерін жұмысқа орналастыру және еңбек нарығының жағдайына бейімдеу нәтижелері туралы есептері;
- қабылдау комиссиясы жұмысының нәтижелері;
- АРСҚ бөлімі бастығының талдамалық жазбалары және басшылықтың сапа жөніндегі өкілінің сапа жүйесі қызметі мен сапаны арттыру туралы баяндамалары, оның ішінде жүргізілген мониторинг және өлшеу нәтижелері бойынша үдерістердің көрсеткіштеріне қол жеткізілуі туралы есептер;
- сапа жүйесі үдерістерінің қызметін және білім беру қызметінің МЖМС талаптарына сәйкестігін талдау;
- қабылданған алдын алу және түзету әрекеттері туралы есептер;
- алдыңғы талдау нәтижелері бойынша қабылданған іс-әрекеттер;
- қызметкерлер мен студенттердің ұсыныстары;
- ҚР ҒЖБМ ЖОО қызметіне ықпал етуге қабілетті заңдары мен құжаттарындағы өзгерістер туралы мәліметтер, сондай-ақ ЖОО басқару жүйесінде орын алған кез келген өзгерістер туралы мәліметтер (қызмет саласын кеңейту, құрылымдық өзгерістер және т. б.);
- оқытушылардың біліктілігі туралы ақпарат;
- білім алушылардың білімін ағымдағы бақылауды бағалау, жинақтау және емтихан ведомостары және т. б.;
- ықтимал бұзушылықтар мен сәйкессіздіктер туралы ақпарат;
- және тағы басқалар.

11.3.3 Басшылық тарапынан талдаудың шығыс деректері

Басшылық тарапынан талдаудың шығыс деректері:

- сапа жүйесін және білім беру қызметтерін жақсарту бойынша ұсыныстар,
- түзету әрекеттерінің нәтижелері,
- профилактикалық бақылау немесе аккредиттеу барысында анықталған кемшіліктер мен ескертулерді жою жөніндегі жоспарлар (жол карталары),
- ішкі аудит бағдарламалары,
- өнімдер мен қызметтердің сапасын бағалау,
- қажетті ресурстарға мұқтаждық туралы мәліметтер,
- және тағы басқалар.

12. ЖАҚСARTY

12.1 Жалпы ережелер

Университет жақсарту мүмкіндіктерін анықтап, таңдайды және тұтынушылардың талаптарын орындау мен олардың қанағаттанушылығын арттыру үшін қажетті әрекеттерді жүзеге асырады. Бұл төменде аталғандарды қамтиды:

- белгіленген талаптарға сәйкес және мүдделі тараптардың болашақ мұқтаждықтары мен үміттерін ескере отырып, білім беру қызметтерін, ҒЗЖ және ҒЗТҚЖ, оқудан тыс қызметті жақсарту;

- ұйым ортасының жағымсыз әсерлерінің әсерін төмендету немесе сәйкессіздіктерді болдырмау, түзету;

- университеттің сапа жүйесінің қызметі мен нәтижелілігін жақсарту.

Сапа жүйесін жақсарту жөніндегі іс-шаралар Іс-шаралар жоспарына сәйкес жүзеге асырылады. Жоспар тармақтарының орындалуына бөлімше басшылары жауапты болады.

Жақсарту жөніндегі іс-шаралар жыл бойы келесі түрде жүзеге асырылады:

• Ғылыми кеңес, Басқарма, Сапа, стратегиялық және халықаралық даму комитеті және Академиялық кеңестердің шешімдері;

• бөлімшелердің қабылдаған шешімдері;

• ішкі аудит нәтижелері бойынша іс-шаралар;

• сыртқы аудит нәтижелері бойынша іс-шаралар;

• сапа жүйесінің қызметін талдау нәтижелері бойынша іс-шаралар;

• анықталған және ықтимал сәйкессіздіктердің нәтижелері бойынша түзету және алдын алу іс-шараларын жүргізу.

12.2 Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері

Дулати университеті үшін талаптарға сәйкес келмейтін өнім дегеніміз – талап етілетін білімі мен дағдылары жоқ, яғни емтихан тапсыруда теріс нәтижелер көрсеткен, практика бойынша есеп тапсырмаған, диплом жобаларын (жұмыстарын) қорғамаған білім алушылар мен түлектер.

Оқу үдерісін ұйымдастыру қағидалары, білім алушыларды емтихандарға жіберу қағидалары, оларды ауыстыру, оқудан шығару және қайта қабылдау тәртібі, сондай-ақ академиялық демалыс беру ережелері Дулати университетінің академиялық саясатында белгіленген.

Университеттегі ықтимал сәйкессіздіктер: білім алушылар тарапынан жекелеген оқытушылардың оқыту сапасына және олардың алған бағаларына наразылық шағымдары; білім алушылардың немесе оқытушылардың келмеуі немесе қажетті аудиторияның бос болмауы себепті сабақтардың өткізілмей қалуы; оқу-зертханалық жабдықтар мен компьютерлердің істен шығуы; білім алушылардың емтихандарда қанағаттанарлықсыз баға алуы және т. б.

Дулати университеті емтихандардағы қанағаттанарлықсыз бағаларды қоса алғанда, білім беру үдерісінде анықталған барлық сәйкессіздіктердің туындау себептерін, туындайтын ауытқулардың маңыздылық деңгейін анықтау, тиісті түзету және алдын алу іс-қимылдарын қабылдау үшін сапа инжинирингі әдістерін қолдану және пайдалану арқылы мұқият талданады.

Жалпы жағдайда нақты сәйкессіздіктің әртүрлі себептері және тиісінше әртүрлі түзету әрекеттері болады. Түзету әрекеттерінің құжатталған рәсімі белгілі бір себепті немесе себептер тобын анықтау алгоритмін қамтиды және нақты түзету әрекеттерін таңдау бойынша ұсынымдар береді.

Сәйкессіздіктерді жою (түзету) және түзету әрекеттерін ажырату керек. Сәйкессіздіктерді жою дегеніміз – өзгерту, ауыстыру немесе сәйкес келмейтін өнімдермен немесе қызметтермен басқа әрекеттерді жүзеге асыру арқылы мәселені шешу.

Түзету әрекеттері университет қызметін үнемі жақсартудың, білім беру сапасы жүйесі үдерістерінің нәтижелілігін арттыру, барлық қызмет түрлерінің сапасын жақсарту, тұтынушылардың және басқа да мүдделі тараптардың қанағаттанушылығын арттыру құралы болып табылады.

Түзету әрекеттері анықталған сәйкессіздіктердің себептерін жою, олардың қайта туындауын болдырмау мақсатында жүзеге асырылады.

Түзету әрекеттері УСТ 05 «Түзетуші әрекеттер» университет стандарты талаптарына сәйкес жүзеге асырылады. Сәйкессіздіктер пайда болған жағдайда тиісті қызмет саласы үшін жауапты лауазымды тұлға:

- анықталған сәйкессіздікті басқару және түзету бойынша іс-әрекеттерді жүзеге асырады;
- сол сәйкессіздіктің салдарын жояды;
- сәйкессіздікке талдау жүргізеді және оның пайда болу себепін анықтайды;
- ұқсас сәйкессіздіктің болуын бар-жоғын немесе оның туындау ықтималдығын анықтайды;;
- сәйкессіздікті жою үшін қажетті іс-әрекеттерді орындайды;
- түзету әрекетінің нәтижелілігіне талдау жүргізеді;
- жоспарлау барысында анықталған тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалайды;
- қажет болған жағдайда сапа жүйесін өзгерту қажеттілігі туралы ұсыныстар дайындайды.

Түзету әрекеттері анықталған сәйкессіздіктердің салдарына сәйкес келуі тиіс.

Дулати университеті тәуекелдер мен мүмкіндіктерді бағалайды, ықтимал сәйкессіздіктердің себептерін немесе олардың пайда болуын болдырмау үшін басқа ықтимал жағымсыз жағдайларды жою үшін қабылданған әрекеттерді анықтайды.

Дулати университетінде тұтынушылардың пікірлеріне, сәйкессіздіктер туралы есептерге, сапа жүйесі аудитінің нәтижелері бойынша есептерге және тексерулерге талдау жүргізіледі. Талдаудың мақсаты қызметтің қолданыстағы әдістерінің ұсынылатын өзгерістері есебінен наразылықтар мен сәйкессіздіктердің алдын алу мүмкіндіктерін анықтау болып табылады. Мұндай талдау үшін жауапкершілік Басқарма мүшелері – проректорларға жүктелген.

Ол әрекеттер қажет болуы ықтимал жағдайлар:

- оқуында қиындықтар туындауы мүмкін және соның салдарынан қосымша сабақтарды қажет ететін білім алушыларды анықтау;
- оқу курсы сәтті аяқтамау қаупі туындаған білім алушыларды анықтау;
- оқу ақысын төлеуде қиындықтарға тап болуы ықтимал білім алушыларды анықтау және олар үшін төлемнің ерекше шарттарын енгізу;
- денсаулық сақтау және қауіпсіздік жөніндегі комиссияның ықтимал қауіпті жағдайларды анықтауы және еңбекті қорғау жөніндегі шараларды енгізуі;
- білім алушыларды емтиханға дайындалуда қолдауды қамтамасыз ету;
- оқытушының ауырып қалуы салдарынан сабақ өткізілмей қалуы ықтимал болған жағдайда, оқытушының бұл туралы деканатты міндетті түрде және уақтылы хабардар етуі және оны басқа оқытушымен алмастыру көзделеді.

Егер қажетті іс-әрекеттердің барлығы қабылданған болса, онда олар тиісті түрде құжаттамада көрсетіліп, олардың тиімділігіне көз жеткізу үшін жеткілікті белгілі бір уақыт кезеңі ішінде оларды қостау қамтамасыз етіледі.

Белгілі бір ықтимал мәселенің пайда болуына жол бермейтін болса, әрекет тиімді болып саналады. Ондай әрекеттерге Дулати университетінің саясатына, қолданыстағы құжатталған рәсімдеріне, университет стандарттарына, нұсқаулықтарға, ережелерге және қарастырылып отырған мәселеге қатысты болып табылатын басқа да құжаттарға өзгерістер енгізуге жатады.

Анықталған сәйкессіздіктер, қолданылған іс-қимылдар және түзету іс-әрекеттерінің нәтижелері туралы ақпарат құжатталады.

Сәйкессіздіктерді анықтау мен ішкі және сыртқы аудиттер шеңберіндегі кейінгі түзету әрекеттерін жетекші аудитор үйлестіреді.

Қабылданған түзету әрекеттерінің нәтижелері туралы ақпарат негізінде олардың нәтижелілігіне талдау жасалады.

Қабылданған түзету әрекеттерінің тиімділігі сәйкессіздіктер санының азаю динамикасымен бағаланады.

Түзету әрекеттері туралы ақпарат жинауды АРСҚ бөлімі жүзеге асырады.

12.3 Тұрақты жақсарту

Дулати университетінде сапа жүйесін тұрақты түрде талдау және дамыту үдерістері әзірленген, олар осы жүйені жақсартуға және білім беру қызметінің сапасын үздіксіз жетілдіруге бағытталған. Тұрақты жақсартудың мақсаты сапа жүйесінің нәтижелілігі мен тиімділігін арттыру болып табылады. Ол үшін университет Сапа саласындағы саясаты мен Мақсаттарын, сапаны жоспарлауды, ішкі және сыртқы аудит нәтижелерін қолданады.

Жүргізілген деректерді талдау және басшылық тарапынан кейінгі талдау жақсарту үшін салаларды анықтауға және ғылыми кеңестің, ректораттың және басқа алқалы органның отырыстарында ЖОО қызметін жетілдіру туралы шешім қабылдауға мүмкіндік береді (түзету әрекеттері). Сапа жүйесін жетілдіру бойынша қабылданған шешімдер үздіксіз жақсарту жазбалары (дәлелдемелері) болып табылады.

13. ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

13.1 кестесі – Жағымсыз оқиғаны талдау. «Ықтималдық» бағасы

Балл	Сипаттама
1	Екіталай (іс жүзінде мүмкін емес)
2	Едәуір ықтимал
3	Ықтимал
4	Өте ықтимал

13.2 кестесі – Жағымсыз оқиғаны талдау. «Күрделілік» бағасы

Балл	Сипаттама
1	Өте төмен (жағымсыз оқиғаның салдары сыртқы тараптарға көрінбейді)
2	Орташа (тұтынушылардың қанағаттанбауының болмашы жағдайлары; салдарын жоюға шамалы шығындар; университет беделіне залал келтірілмеуі)
3	Жоғары (айыппұлдар, салдарды жою үшін айтарлықтай шығындар, мүдделі тараптардың наразылығы)
4	Апатты (қызметті тоқтата тұру, беделін жоғалту).

13.3 кестесі – Тәуекелдің қолайлылығы шкаласы

Күрделілік \ Ықтималдық		1	2	3	4
1	Ықтималдық	1	2	3	4
2	Ықтималдық	2	4	6	8
3	Ықтималдық	3	6	9	12
4	Ықтималдық	4	8	12	16

13.4 кестесі – Тәуекелдерді басқару

№	Үдеріс	Тәуекел/жағымсыз уақиға	Тәуекелдің қызметке әсерін сипаттау/Үдеріс	Тәуекелді бағалау			Тәуекелді төмендету іс-шаралары (тәуекелді өңдеу)	Жауапты	Орындау мерзімдері
				Жағымсыз оқиғаның болу ықтима	Маңыздылығы / жағымсыз уақиған	Баға (B*С)			

				лдығы / жиілігі (В)	ың әлеуетті немесе нақты салдары (С)				
1									
2									
3									

Сапа жөнінде жетекшілік	СЖЖ-01-2024	
-------------------------	-------------	--

14. ҚОСЫМШАЛАР

А қосымшасы

Сапа жүйесінің құжатталған ақпараттар тізімі

№	Құжаттың аталуы	Құжат коды	Тіркеу номері	Хаттама номері және күні
КОДЕКС				
1	Корпоративтік этика кодексі туралы ереже	ҚЕ/ПД 4.1-2-2020	237	Бұйрық. №211 29.12.2020ж.
СТАНДАРТ				
2	М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университетінің сыбайлас жемқорлыққа қарсы стандарты	ҚЕ/ПД 4.1-4-2020	222	Бұйрық. №211 29.12.2020ж.
3	«Құжатталған ақпаратты басқару» университет стандарты	УСТ 01-2024	17	СК. Хаттама№1 27.09.2024ж.
4	«Сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасын әзірлеу мен рәсімдеуге және мазмұнына қойылатын талаптар» университет стандарты	УСТ 02-2024	18	СК. Хаттама№1 27.09.2024ж.
5	«Ішкі аудит» университет стандарты	УСТ 03-2024	19	СК. Хаттама№1 27.09.2024ж.
6	«Персоналды басқару» университет стандарты	УСТ 04-2024	20	СК. Хаттама№1 27.09.2024ж.
7	«Түзетуші әрекеттер» университет стандарты	УСТ 05-2024	21	СК. Хаттама№1 27.09.2024ж.
8	«Басшылық тарапынан талдау» университет стандарты	УСТ 06-2024	22	СК. Хаттама№1 27.09.2024ж.
ТҰЖЫРЫМДАМА				
9	Білім беру сапасын қамтамасыз ету жүйесінің тұжырымдамасы	ҚЕ 1.24 - 2024	24	СК. Хаттама№1 27.09.2024ж.
САЯСАТ				
10	М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университетінің академиялық саясаты	ҚЕ 1.37-2023	37	ФК № 7 27.12.2023 ж.
ЖЕТЕКШІЛІК				
11	Сапа жөнінде жетекшілік	СЖЖ 01 – 2024	23	СК. Хаттама№1 27.09.2024ж.
РЕГЛАМЕНТ				
12	Оқу-әдістемелік жұмыс ережесі	Е/ПД 3-1.03-2022	14	бұйрық №330 т 25.05.2022ж.
13	Оқу процессінің регламенты	ҚЕ 3.09 – 2024	09	ФК. № 9 02.02.2024ж.
ЕРЕЖЕ				
14	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы іс-қимыл және құқық бұзушылықтардың алдын алу туралы кеңесі туралы ереже	ҚЕ 4.1- 3 -2020	176	бұйрық. №152 19.11.2020ж.
15	Тәрбие жұмыстарының кеңесі туралы ереже	Е/ПСП 4-10.05-2022	19	бұйрық №330 25.05.2022ж.
16	Әдеп жөніндегі кеңес туралы ереже	Е/ПД 7-3.03-2022 1 баспа / редакция 1	73	бұйрық №605 27.12.2022
17	Университет жатақханаларының орындарды беру бойынша автоматтандырылған қызмет көрсету ережесі	ПД 2-7.2-2-2020	172	бұйрық. №152 19.11.2020ж.
18	Білім алушыларға қызмет көрсету секторының қызмет көрсету ережесі	ПД 2-7.2-1 – 2020	173	бұйрық. №152 19.11.2020ж.
19	Сыбайластық жемқорлыққа қарсы білім берудің парасаттылық мектебі туралы ережесі	ҚЕ/ПД 4.1-5-2020	235	бұйрық. №211 29.12.2020ж.
20	Студенттер құқықтары жөніндегі омбудсмен ережесі	ҚЕ/ПД 4-5-13-2021	281	бұйрық. №102 25.03.2021ж.
21	«М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті» ҚЕ АҚ білім беру бағдарламалары	Е 4-10.01-2022/ ПД 4-10.01-2022	02	Директорлар кеңесі (хаттама № 8)

Сапа жөнінде жетекшілік	СЖЖ-01-2024	
-------------------------	-------------	--

	бойынша оқу ақысына жеңілдіктер беру туралы ереже	1 баспа/1 редакция		25.11.2021ж.)
22	Қабылдау комиссиясының ережесі	Е/ПДЗ-7.01-2022 1 баспа /Редакция 1	04	бұйрық №4601 16.03. 2022ж.
23	Студенттер үйі туралы ереже	Е /ПД 4-10.02-2022 1 баспа/1 редакция	16	ҒК. Хаттама № 8 29.03.2022 бұйрық №330 25.05.2022 ж .
24	«М.Х.Дулати атындағы Тараз Өңірлік университеті» КЕАҚ-ның Е.Қонақбаев атындағы білім алушылар мен профессор-оқытушылар құрамын психологиялық-педагогикалық қолдау орталығының ережесі	Е/ ПД 4-10.03-2022 1 баспа /1 редакция	17	бұйрық №330 25.05.2022ж.
25	Ғылыми-зерттеу қызметі туралы ереже	Е/ПД4-1.01-2022 1 баспа/редакция 1	06	ҒТК хаттама №5 28.02.2022 бұйрық №4593 16.03.2022ж.
26	Оқытушы, кафедра меңгерушісі, факультет деканы, институт директоры, ҒЗИ/ҒЗО/ҒӨО директорлары кәсіби іс-әрекеттерінің тиімділік көрсеткіштерін (KPI) бағалау Ережесі	ҚЕ 3.33-2023	33	ҒК. Хаттама. № 6 30.11.2023ж. бұйрық №483 29.12.2023ж
27	"М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті" КЕ АҚ қызметкерлерді ынталандыру (ПОҚ, ІІБ және қызметкерлер) Моральдық және материалдық ережесі	ҚЕ 3.07-2023	07	бұйрық №194 25.05.2023ж
28	Профессор-оқытушылар құрамын аттестаттауды өткізу тәртібі туралы ереже	ҚЕ 03.13-2023	13	АК хаттама бұйрық №194 25.05.2023ж
29	Кітапханалық-ақпараттық орталықтың М. Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті кафедраларының информаторларымен өзара іс-қимыл жүйесі туралы ереже.	ҚЕ 02.14 - 2023	14	АК хаттама №6 10.03.2023 бұйрық №129 31.03.2023
30	Эдвайзердің жұмысын ұйымдастыру туралы ереже	ҚЕ 2-6-3-2020	162.1	бұйрық. №152 19.11.2020ж.
31	Инновациялық жобаның сценарийі және ЖОО-да ашық сабақ"ережесі	ПД 2-1-4-2020	166	бұйрық №152 19.11.2020ж
32	Білім алушыларды ауыстыру және қайта қабылдау ережесі	ҚЕ/ПД 2-1-12-2021	273	бұйрық №102 25.03.2021ж.
33	Факультет декандары/ институт директорлары лауазымдарына конкурстық орналасу туралы ереже	ПД 2-1-13-2021	274	бұйрық №102 25.03.2021ж.
34	Оқыту және оқу-әдістемелік әдебиетті шығарудың тәртібі туралы ереже	ПД 2-1-16-2021	277	бұйрық №102 25.03.2021ж.
35	Академиялық ұтқырлықты ұйымдастыру туралы ереже	ҚЕ/ПД 3-5-1-2021	278	бұйрық №102 25.03.2021ж.
36	Шетелдік ғалымдар мен профессорларды тарту және қабылдау тәртібі туралы ереже	ҚЕ/ПД 3-5-2-2021	279	бұйрық №102 25.03.2021ж.
37	«ЖОО үздік мультимедиялық өнімі» байқауын өткізу туралы ереже	ҚЕ/ПД 2-1-17-2021	280	бұйрық №102 25.03.2021ж.
38	Жаппай ашық онлайн-курс әзірлеуге арналған байқау туралы ереже	ҚЕ/ПД 2-4-1-2021	295	бұйрық. №160 27.04.2021ж.
39	Цифрлық офицердің жұмысы туралы ережесі (цифрлық білім беру қорларын насихаттаушы)/	ҚЕ/ПД 2-4-2-2021	296	бұйрық. №160 27.04.2021ж.
40	Қашықтықты оқыту технологияларын пайдалану тәртібіне ереже	ҚЕ/ПД 2-4-3-2021	298	бұйрық. №160 27.04.2021ж.
41	Цифрлық құзыреттер ресурстық орталығы және бейнежазу студиясы туралы ереже	ҚЕ/ПД 2-4-4-2021	299	бұйрық. №160 27.04.2021ж.
42	Шетел білімгерлерімен жұмыс істеу ережесі	Е/ПД 4-4.01-2022	03	бұйрық. №4593 16.03.2022ж.
43	«Аудиторлық қорды басқару» ережесі	Е/ПД 3-4.01-2022	05	бұйрық. №4601

				16.03. 2022ж..
44	Оқу бағдарламаларын жобалау және жаңарту туралы ереже	Е/ПД 3-1.07-2022 1баспа /Редакция1	47	бұйрық. №339 09.06.2022ж
45	Академиялық комитет туралы ереже	Е/ПД 3-1.13-2022 1 баспа/Редакция 1	67	бұйрық. №497 22.10.2022ж
46	«Білім алушылардың оқу жетістіктерін бағалау саясаты» Ережесі	Е/ПД 3-4.04-2022 1 баспа / редакция 1	68	АК хаттама №2 22.09.2022 бұйрық. №497 22.10.2022ж
47	Жұмысқа орналастыру және жас мамандарды жұмысқа бөлу комиссиясы туралы ереже/	ҚЕ/ПД 3.11 – 2023	11	АК хаттама № 3 24.11 2023 гж
48	М.Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университетінің кафедрасының оқу-өндірістік базасын ұйымдастыру туралы ереже	ҚЕ 3.03-2023	03	АК хаттама № 3 24.11 2023 ж
49	Білім алушылардың практикаларын ұйымдастыру мен өткізу ережесі	ҚЕ 3.05-2023	05	АК хаттама № 3 24.11 2023 г
50	Академиялық кеңес туралы ереже	Е/ПСПЗ-1.02-2022 1 баспа /Редакция 1	08	ҒК. Хаттама.№7 22.02.2022 бұйрық. №4601 16.03. 2022ж
51	Оқу процесінде босаған бос гранттарды беру конкурсына қатысу үшін білім алушылардың кандидатураларын қарау жөніндегі комиссия туралы ереже	ҚЕ 3.01 – 2023 Редакция 1	01	АК хаттама № 5 20.01.2023 бұйрық. №129 31.03.2023ж
52	Мемлекеттік стипендияларды тағайындау және төлеу жөніндегі жұмыс нұсқаулығы	ҚЕ 3.02 – 2023 Редакция 1	02	ҒК. Хаттама №8 21.02.2023 Пр. №129 31.03.2023ж
53	М. Х. Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті ҚЕ АҚ оқу нәтижелерін академиялық тану саясаты туралы ереже	ҚЕ 03.10-2023	10	АК хаттама №6 10.03.2023 ҒК. Хаттама.№9 05.04.2023 бұйрық.№165 04.05.2023
54	Мерзімді ғылыми басылым туралы ереже	ҚЕ/ ПД 3-1.3-1-2020	160.1	Пр. №152 19.11.2020ж.
55	Студенттің ғылыми-зерттеу жұмысы туралы ереже	Е/ПД 3-4.02-2022 1 баспа / редакция 1	07	ҒТК хаттама №5 28.02.2022 бұйрық. №4593 16.03.2022ж.
56	Патенттік-ақпараттық қызмет туралы ереже	Е/ПД4-1.03-2022 1 баспа/редакция 1	09	ҒТК хаттама №5 28.02.2022 бұйрық. №4593 16.03.2022ж.
57	Ғылыми техникалық кеңес туралы ереже	Е/ПСП4-1 ПД 4.08 – 2023	08	ҒК. Хаттама № 5 14.11 2023 ж
58	«Оқытушы-зерттеуші» біліктілік санатын беру туралы ереже	ҚЕ 4.18 - 2023	18	ҒК. Хаттама № 5 14.11 2023 ж
59	Студенттік ғылыми үйірмелер туралы ереже	Е/ПД4-1.05-2022 1 баспа/редакция 1	11	ҒТК хаттама №5 28.02.2022 бұйрық.№4593 16.03.2022ж.
60	Ғылыми-тәжірибелік конференция туралы ереже	Е/ПД4-1.06-2022 1 баспа/редакция 1	12	ҒТК хаттама №5 28.02.2022 бұйрық. №4593 16.03.2022ж.
61	Студенттік ғылыми-практикалық конференция туралы ереже	Е/ПД4-1.07-2022 1 баспа/редакция 1	13	ҒТК хаттама №5 28.02.2022 бұйрық. №4593

Сапа жөнінде жетекшілік	СЖЖ-01-2024	
-------------------------	-------------	--

				16.03.2022ж.
62	Постдокторантура туралы ереже	ПД 3-1.3.01-2022 Редакция 1	36	приказ №330 25.05.2022ж.
63	«Дулати университеті» КЕ АҚ диссертациялық кеңесі туралы ереже	ПД 4.21 – 2023	21	ҒТК хаттама №8 19.05.2023 бұйрық. №194 25.05.2023ж
64	«Қызжібек» қыздар клубының ережесі, 1 баспа	ҚЕ 2-15.4-1-2021	243	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
65	«Алаштағылымы» тарихи-танымдық клубының ережесі, 2 баспа	ҚЕ 2-15.6-1-2021	244	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
66	Жастар ісі жөніндегі комитеті туралы ереже	ҚЕ/ПД 4-5-2021	251	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
67	«Қазақстан студенттерінің альянсы» туралы ереже, 2 баспа	ҚЕ 4-5-1-2021	252	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
68	«Қазақстан волонтерлар лигасы» волонтерлік қозғалысының ережесі, 1 баспа	ҚЕ 4-5-2-2021	253	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
69	«Достық» студенттік жастар ассамблеясының ережесі, 2 баспа	ҚЕ 4-5-3-2021	254	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
70	«Еркін ойларалаңы» интеллектуалды пікір-сайыс клубы туралы ереже, 2 баспа	ҚЕ 4-5-4-2021	255	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
71	«Мәңгілік ел мұрасы» әдеби жастар клубының ережесі, 2 баспа	ҚЕ 4-5-5-2021	256	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
72	«Фемида» жастар клубы туралы ереже, 2 баспа	ҚЕ 4-5-6-2021	257	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
73	«Biz birgemiz» еріктілер қозғалысының ережесі, 1 баспа	ҚЕ 4-5-7-2021	258	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
74	«Enactus» студенттік ұйымы туралы ереже	ҚЕ/ПД 4-5-8-2021	259	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
75	«Саналы ұрпақ» студенттік клубының ережесі, 2 баспа	ҚЕ 4-5-9-2021	260	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
76	«Kibersaqshy» қауымдастығы туралы ереже	ҚЕ/ПД 4-5-10-2021	261	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
77	«Жалын» еріктілер қозғалысы туралы ереже, 1 баспа	ҚЕ 4-5-11-2021	262	бұйрық.. №23 21.01.2021ж.
78	Студенттік құрылыс жасағы туралы ереже	ҚЕ/ПД 4-5-12-2021	264	бұйрық.. №65 25.02.2021ж.
79	«Дулати жастары» халықтық студенттік театрының ережесі, 2 баспа	ҚЕ 2-15.5-1-2021	268	бұйрық... №102 25.03.2021ж.
80	Тәрбие жұмысын ұйымдастыру туралы ереже	Е/ ПД 4-10.04-2022 1 баспа /1 редакция	18	бұйрық.. №330 25.05.2022ж.
81	Кураторлар кеңесінің ережесі	Е/ПСП 4-10.06-2022	20	бұйрық.. №330 25.05.2022ж.
82	Куратордың жұмысы туралы ереже	Е/ПД 4-10.07-2022	21	бұйрық.. №330 25.05.2022ж.
83	Кураторлық мектебі туралы ереже	Е/ПД 4-10.08-2022	22	бұйрық.. №330 25.05.2022ж.
84	«Жылдың үздік кураторы» конкурсы туралы ережесі	Е/ПД 4-10.09-2022	23	бұйрық.. №330 25.05.2022ж.
85	«Айдың үздік кураторы» конкурсы туралы ережесі	Е/ПД 4-10.10-2022	24	бұйрық.. №330 25.05.2022ж.
86	«Таза сессия» штабын құру туралы ереже	ҚЕ 4-1-4-2020	177.1	бұйрық... №152 19.11.2020ж.
87	Факультеттің/институттың сапасын қамтамасыз ету жөніндегі комиссия туралы ереже	Е/ПД 3-1.06-2022 1 баспа /редакция 1	44	бұйрық.. №330 25.05.2022ж.
88	Кадрлардың біліктілігін арттыру және қайта даярлау туралы ереже	ҚЕ 3.26 - 2023	26	бұйрық.. №483 29.12.2023ж.
89	Стратегиялық, халықаралық даму және сапа комитеті туралы ереже	ҚЕ 1.27 - 2023	27	ҒК. Хаттама. № 6 30.11.2023г. бұйрық.. №483

Сапа жөнінде жетекшілік	СЖЖ-01-2024	
-------------------------	-------------	--

				29.12.2023ж
90	«М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті» КЕАҚ қызметкерлеріне еңбекақы және басқа да төлемдер туралы ереже	ҚЕ 2.31– 2023	31	бұйрық.. № 297/1 05.09.2023
91	«М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті» КЕАҚ өкілдік шығыстары туралы ереже	ҚЕ 2.35 - 2023	35	ҒК. Хаттама. № 7 01.10.2023ж.
92	Білім беру бағдарламаларын мониторингілеу және бағалау жөніндегі ереже	ПД 3.38-2023	38	ҒК. Хаттама. № 7 27.12.2023ж
93	Магистрлік диссертацияны, магистрлік жобаны даярлау және қорғау жөніндегі ереже	ҚЕ/ПД 3.01.-2024	01	ҒК. Хаттама. № 9 02.02.2024ж.
94	Курстық жобалау туралы ереже	ҚЕ/ПД 3.02 – 2024	02	ҒК. Хаттама. № 9 02.02.2024ж.
95	Формальды емес білім беру арқылы алынған оқыту нәтижелерін тану қағидалары	ҚЕ/ПД 3.03 – 2024	03	ҒК. Хаттама. № 9 02.02.2024ж.
96	М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті КЕ АҚ үш тілді білім беру ережесі	ҚЕ/ПД 3.04 – 2024	04	АК.Хаттама № 6 15.01.2024ж.
97	«Dulaty Alumni» Түлектер қауымдастығы туралы ереже	ҚЕ/ПД 2.05 – 2024	05	ҒК. Хаттама. № 12 06.05.2024ж.
98	Күміс университет туралы ереже	ПД 3.06 – 2024	06	ҒК. Хаттама. № 11 09.04.2024ж.
99	Білім алушыларды қорытынды аттестаттау туралы ереже	ПД 3.07 – 2024	07	ҒК. Хаттама. № 9 02.02.2024ж.
100	Пәннің оқу-әдістемелік кешенін әзірлеу туралы ереже	ПД 3.08 – 2024	08	ҒК. Хаттама. № 10 о 18.03.2024ж.
101	Білім беру бағдарламасын дамыту жоспарын әзірлеу туралы ереже	ПД 3.10 – 2024	10	ҒК. Хаттама. № 10 15.01.2024ж
102	«М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті» Ке АҚ техникалық персоналдың еңбектерін қалыпқа келтіру туралы ереже	ПД 2.13 – 2024	13	М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университетінің Басқарма шешімімен бекітілді. Хаттама №2 31.01.2024ж.
103	«М.Х.Дулати атындағы Тараз өңірлік университеті» Ке АҚ Әкімшілік – басқару персоналдары қызметінің негізгі көрсеткіштерін (индикаторларын) есептеу ережесі	ПД 2.11 - 2024	11	ҒК хаттама. № 11 09.04.2024ж.
ҚАҒИДА				
104	Дулати университетінің оқытушыларының, қызметкерлерінің және білім алушыларының академиялық адалдық қағидалары	ПД 3.09.2023	09	ҒК хаттама.№9 05.04.2023 бұйрық №165 от 04.05.2023ж
105	Университеттің ішкі тәртіп ережесі	Е/ПД 7-3.01-2022	35	ҒК хаттама №8 29.03.2023
106	Университет қызметкерлерінің іссапарлары туралы ереже	Е/ПД 7-2.01-2022	39	бұйрық №330 25.05.2022ж.
107	Университеттің негізгі құралдарын, тауарлық-материалдық құндылықтарды утилизациялау ережелері	Е/ПД 7-2.03-2022	41	бұйрық №330 25.05.2022ж.
108	Университеттің мүлкін мүлктік жалдауға беру ережелері	Е/ПД 7-2.04-2022	42	бұйрық №330 25.05.2022ж.
109	Білім алушылардың үлгеріміне ағымдағы бақылауды, аралық және қорытынды аттестаттауды жүргізу қағидалары	ПД 3-4.02-2022 редакция 1	15	ҒК хаттама № 8 29.03.2022 бұйрық № 330 25.05 2022ж.
110	Педагогикалық практикаларды ұйымдастыру мен өткізу және ұйымдарды практика базасы ретінде	Е/ПД 3-1.01.-2022 1 баспа /Редакция 1	49	бұйрық №339 09.06.2022ж.

Сапа жөнінде жетекшілік	СЖЖ-01-2024	
-------------------------	-------------	--

	айқындау қағидалары			
ЖҰМЫС НҰСҚАУЛЫҒЫ				
111	Университеттің ұзақ мерзімді активтерін есептен шығару тәртібі туралы жұмыс нұсқаулығы	ЖН/РИ 7-2.02-2022	40	бұйрық №330 25.05.2022ж.
112	Ұлттық білім беру деректер базасында жұмысты ұйымдастыру жөніндегі жұмыс нұсқаулығы	ЖН/РИ 3-4.05-2022 1 баспа / редакция 1	69	бұйрық №497 22.10.2022ж.
113	Кітапханалық-ақпараттық орталықтың «САБ ИРБИС 64+» бағдарламасымен жұмыс жөніндегі жұмыс нұсқаулығы	ПД 02.15- 2023	15	АК хаттама №6 10.03.2023 бұйрық №129 31.03.2023
114	Студент пайдаланушыға арналған қашықтықтан оқытуды басқарудың автоматтандырылған жүйесі бойынша жұмыс нұсқаулығы, ред. 4	РИ 2-4-2-2021	292	бұйрық. №160 27.04.2021ж.
115	Университеттің профессорлық-оқытушылық құрамына арналған Айрен бағдарламасын қолдана отырып, білімді өзін-өзі бақылауға арналған тестілерді әзірлеу бойынша жұмыс нұсқаулығы, ред. 3	РИ 2-4-3-2021	293	бұйрық. №160 27.04.2021ж.
116	«Ашық білім беру платформасында жарияланатын онлайн-курстарды әзірлеу жөніндегі талаптар мен ұсынымдар» жұмыс нұсқаулығы	РИ 2-4-4-2021	294	бұйрық №160 от 27.04.2021ж.
117	Білім алушылардың емтихандарын өткізу тәртібі және оқу жетістіктерін бағалау туралы жұмыс нұсқаулығы	ЖН/РИ 3-4.03-2022	38	АК хаттама. №12 21.04.2022 бұйрық №330 25.05.2022ж..
118	Жазбаша жұмыстарды плагиатқа тексеру бойынша жұмыс нұсқаулығы	ЖН/РИ 3-1.05-2022 1 баспа /редакция 1	43	АК хаттама №12 21.04.2022 бұйрық №330 25.05.2022ж.
119	Жаңа оқу жылына пәндердің оқу-әдістемелік кешендерін жаңарту жөніндегі жұмыс нұсқаулығы	ЖН/РИ 3-1.10-2022 1 баспа /редакция 1	52	АК хаттама № 12 21.04.2022 бұйрық №497 22.10.2022ж.
120	Диссертациялық кеңестің отырысын бейне конференция (online)нысанында өткізу жөніндегі жұмыс нұсқаулығы	РИ 4.23 – 2023	23	ҒТК хаттама №8 19.05.2023 бұйрық №194 25.05.2023ж.
121	«Тәуекелдерді басқару» жұмыс нұсқаулығы	РИ 2-9-1-2020	223.1	бұйрық №211 29.12.2020ж.
122	«Кітапханалық-ақпараттық жұмыстарға және кітапханалық-ақпараттық орталықта орындалатын қызметтерге уақыт нормалары» жұмыс нұсқаулығы	РИ 2.36 - 2023	36	бұйрық №483 29.12.2023ж.
КРИТЕРИИ				
123	Қорытынды аттестаттау бойынша тест тапсырмаларын бағалау критерийлері және сертификаттарды тану саясаты	ПД 3.19 – 2023	19	бұйрық №165 04.05.2023ж

Б қосымшасы

ТАНЫСУ ПАРАҒЫ
(міндетті)

[illegible]

В қосымшасы

ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

[illegible]