

БЕКІТЕМІН

Батыс Қазақстан инновациялық-
технологиялық университет

ректоры

Р.С.Габдуалиева
« 23 » 2015ж.



САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ

САПА БОЙЫНША НҮСҚАУ

Басылым № 01

Дана № _____

Өзгерістер				
№	Енгізу мерзімі	Беттер саны	Дайындаған	
			Аты-жөні	Қолы

Орал, 2015

Мазмұны

Мазмұны	Ошибка! Закладка не определена.	2
Алғы сөз		4
Кіріспе		5
1 Қолдану саласы		6
2 Нормативтік сілтемелер		6
3 Терминдер, анықтамалар мен қысқартулар		7
4 БҚИТУ сапа менеджменті жүйесі		8
4.1 Жалпы ережелер		8
4.2 Құжаттарға қойылатын талаптар		8
4.2.1 Жалпы ережелер		8
4.2.2 Сапа бойынша нұсқау		9
4.2.3 Құжаттарды басқару		9
5 Басшылық жауапкершілігі		11
5.1 Басшылық міндеттері		11
5.2 Тұтынушыға бағытталу		11
5.3 Сапа саласындағы саясат		12
5.4 Жоспарлау		16
5.5 Жауапкершілік, өкілеттік және ақпарат алмасу		17
5.5.1 Жауапкершілік пен өкілеттік		17
5.5.2 Басшылық өкілі		19
5.5.3 Ішкі ақпарат алмасу		19
5.6 Басшылық тарапынан жасалған талдау		20
6 Қорлар менеджменті		22
6.1 Қызметкерлерді басқару		23
6.2 Инфрақұрылым		24
7 Өнімнің өмірлік циклының үдерістері		24
7.1 Өнімнің өмірлік циклының үдерістерін жоспарлау		24
7.2 Тұтынушымен байланысты үдерістер		26
7.2.1 Білім беру қызметіне қатысты талаптарды анықтау		26
7.2.2 Тұтынушымен байланыс		27
7.3 Білім беру қызметін жобалау және дайындау		27
7.4 Талапкерлерді қабылдау және білім алушыларды жинау		29
7.5 Білім беру қызметтерін көрсету		30
7.5.1 Білім беру бағдарламаларын жүзеге асыру		31
7.5.2 Тәрбиелік және оқудан тыс жұмыс		31
7.5.3 Бітірушілерді жұмыспен қамту		32
7.5.4 Ғылыми және инновациялық қызмет		32

7.5.5	Халықаралық қызмет	33
7.6	Мониторинг және өлшеу құралдарын басқару	34
8	Өлшеу, талдау және жақсарту	35
8.1	Жалпы ережелер	35
8.2	Мониторинг және өлшеулер	35
8.2.1	Тұтынушылардың қанағаттанушылығы	35
8.2.2	Ішкі аудит.....	36
8.2.3	Үдерістер мен өнімдер мониторингі және өлшеу	37
8.3	Сәйкес келмейтін өнімді басқару	39
8.4	Деректер талдауы	40
8.5	Жақсарту.....	41

АЛҒЫ СӨЗ

Сапа бойынша нұсқау Батыс Қазақстан инновациялық-технологиялық университетінің басқару жүйесінің қағидалары, талаптары мен бағыттарын белгілейтін негізгі құжат болып табылады және университет ұжымының сапа мәдениетінің дамуына мүдделілігін көрсетеді.

Сапа бойынша нұсқау университетте қалыптасқан негізгі үдерістерді басқару тәжірибесін нығайтады және университетпен ұсынылатын білім беру, ғылыми-кеңес беру және өндірістік қызметтердің тұрақты жақсаруын және жоғары деңгейіне себепші болатын басқару шешімдерін қабылдау тетігін сипаттайды.

Сапа бойынша нұсқау БҚИТУ жұмыс үдерістерін басқару негіздеріне университет қызметкерлерін оқтуға арналған және университеттің мүдделі тараптардың барлық топтары – талапкерлері, білім алушылар, жұмыс берушілер және серіктестермен өзара әрекет ету барысындағы таныстыру мақсатында қоланыла алады.

Сапа бойынша нұсқау жоғары білім саласына бейімделген ИСО 9001-2009 стандарттарына негізделген және Білім беру саласындағы сапа кепілдігінің еуропалық қауымдастығы (ENQA) ұсыныстарына сәйкестендірілген.

Батыс Қазақстан инновациялық-технологиялық университетінің Ғылыми кеңесі отырысында қабылданған «26» тамыз 2015 жыл.

Кіріспе

Батыс Қазақстан инновациялық-технологиялық университет елдің көп салалы жоо бірі болып табылады. 2008 жылы Қазақстан Республикасы жоо оңтайландыру мақсатында Орал қаласында үш жеке жоо негізінде Батыс Қазақстан инженерлік-гуманитарлық университеті құрылды. 2012 жылы оған Евразия институты қосылды. 2015 жылы Батыс Қазақстан инновациялық-гуманитарлық университет негізінде екі жеке жоо - Батыс Қазақстан инновациялық-технологиялық универсиет және Қазақстан инновациялық және телекоммуникациялық жүйелер университеті құрылды

Заңды мекен-жайы: 090000 Орал қ., Достық даңғ., 194, тел. (711) 51-04-73-32, 50-90-99, e-mail: wkitu@mail.ru. Қазақстан Республикасында және одан тыс жерлерде БҚИТУ филиалдары жоқ. Өз қызметін БҚИТУ жоо Жарғысына, Қазақстан Республикасы Білім беру және ғылым сласындағы бақылау комитетімен 2015 жылдың 30 қыркүйегінде берілген № KZ70LAA00005828 мемлекеттік лицензияға сәйкес жүзеге асырады.

Университет құрамына инженерлік-технологиялық факультет, педагогикалық факультет, тілдер және менеджмент факультеті, гуманитарлық-заң факультеті, ғылыми кітапхана, редакциялық-баспа бөлімі және ғылыми, оқу және өндірістік бағыттағы басқа бөлімшелер кіреді.

Факультеттер құрамында, бакалавриаттың 39 мамандығы, жоғары арнайы білімнің 2 мамандығы және магистратураның 8 мамандығы бойынша кадрлар дайындайтын 15 кафедра кіреді. БҚИТУ-да 8 мыңға жуық студенттер мен магистранттар білім алады.

Батыс Қазақстан инновациялық-технологиялық университетінің маңызды міндеті

Қазақстан Республикасы игілігі үшін жаңа үлгідегі жоғары білікті және нәтижелі әрекет ететін мамандарды дайынау.

Келешекте маңызды міндетті жүзеге асыру өз бетімен ойлай алатын, стратегиялық ойлауге ие және ұлттық және әлемдік экономикадағы ауқымды трендтерді басқаратын бәсекеге қабілетті мамандарды дайындауға бағытталған.

Университет болжамы. Осы даму стратегиясын жүзеге асыру нәтижесінде университет өз дамуы шеңберінде инновациялық қатынасты жүзеге асыратын, жоғары және жоғары оқу орыннан кейінгі білмі бар бәсекеге қабілетті мамандарды дайындаудағы Қазақстан Республикасының батыс аймағындағы ірі ЖОО-ның бірі ретінде көрінеді.

БҚИТУ маңызды міндеті 2011-2020 жылдарға арналған ҚР білім беруді дамытудың мемлекеттік бағдарламасына – тұлға мен қоғам қажеттіліктерін өтеу, адами қорларды дайындау сапасын арттыруға арналған 2020 дейінгі ҚР стратегиялық даму жоспарының басымдықтары негізіндегі көп деңгейлі білім берудің ұлттық жүйесін жаңғырту, сонымен қатар ҚР Президенті Н.Ә.Назарбаевтың «Қазақстан - 2050» стратегиясы»: қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты» және «Нұрл жол – болашаққа бастар жол» Қазақстан халқына жолдауларына сәйкес келеді.

1 Қолдану саласы

БҚИТУ сапа менеджменті жүйесі жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру саласындағы білім беру қызметі үдерістеріне қатысты дайындалған және енгізілген.

Осы «Сапа бойынша нұсқау» – БҚИТУ сапа саласындағы саясаты мазмұндалған және СТ РК ИСО 9001-2009 сәйкес сапа менеджменті талаптары мен негізгі режелері сипатталған құжат.

СН БҚИТУ-нің тұтынушыларды өніммен және қызметпен олардың талаптарына сәйкес және құқықтық, нормативтік, әдістемелік және техникалық құжаттарға сәйкес қамтамасыз ету қабілетін көрсететін құжат болып табылады, сонымен қатар сапа менеджменті жүйесін жұмыс жағдайында қолдану және ұстауға қызмет етеді.

СН СМЖ СТ РК ИСО 9001-2009 талаптарына, ішкі және/немесе сыртқы реттеу құжаттарына сәйкестігін растайтын барлық қажет деректерді (тіклей немесе сілтемелер түрінде) қамтиды.

Халықаралық ғылыми-білім беру кеңістігіне кірігу және академиялық мобильділікті кеңейту мақсатында СН ENQA стандарттары мен нұсқаулары талаптары ескерілген.

Осы СН білім беру қызметін жүзеге асыратын БҚИТУ бөлімшелері қызметкерлері қызметіне қатысты болып табылады.

СН сапа бойынша басшылық өкілі – акредиттеу және стратегиялық жоспарлау бөлімі бастығы рұқсатымен таныстыру үшін барлық мүдделі тараптарға ұсыныла алады.

2 Нормативтік сілтемелер

Сапа бойынша нұсқау келесі құжаттарға негізделген:

- 2007ж 27 шілдесіндегі № 319-111 «Білім туралы» ҚР заңы (өзгерістермен және толықтырулармен бірге);
- Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдары қызметінің үлгілік қағидалары. 2013 жылдың 17 мамырындағы № 499 Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысы;
- 2011 жылдың 20 сәуірінде Қазақстан Республикасы Білім және Ғылым министрі м.а. № 152 бұйрығымен бекітілген «Кредиттік оқыту технологиясы бойынша оқу үдерісін ұйымдастыру ережелері»;
- Еуропа аумағында жоғары білім сапасының кепілдігінің стандарттары мен нұсқаулары (ENQA Стандарттары мен нұсқаулары);
- ҚР СТ ИСО 9001-2009. Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар;
- СЖҚ 05. ҚР 01. Басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдау.
- СЖҚ 04. ҚР 01. Құжатталған рет-жосық. Құжаттарды басқару.
- СЖҚ 04. ҚР 02. Құжатталған рет-жосық. Жазбаларды басқару.
- СЖҚ.08.ҚР.01. Құжатталған рет-жосық. Ішкә аудит№
- СЖҚ 08. ҚР 02. Құжатталған рет-жосық. Сәйкес келмейтін өнімді басқару.
- СЖҚ 08. ҚР 03. Құжатталған рет-жосық. Түзету әрекеттері.

- СЖҚ 08. ҚР 04. Құжатталған рет-жосық. Ескерту әрекеттері.
- БҚИТУ нормативтік құжаттары

3 Терминдер, анықтамалар мен қысқартулар

Осы СН ҚР СТ ИСО 9001-2009 сәйкес терминдер мен анықтамалар, сонымен қатар төмендегілер қолданылады:

Аудит – білім беру мекемесін, оның бөлімшесін, үдерістерді ұсынылған құжаттар негізінде сараптау үдерісі және зерттеу нысанының аудиттің белгілі бір критерийлеріне, мақсаттары мен міндеттеріне сәйкестігін анықтау (зерттеу нысандары: білім беру мекемесі бөлімшелері, үдерістер, оқу жоспарлары, қызметкерлер, инфрақұрылым және т.б.). Аудиттер университеттің өзімен (ішкі аудит) немесе университет және мүдделі тараптар бастамасымен сыртқы тәуелсіз ұйымдармен (сыртқы аудит) жүргізіле алады

Құжатталған рет-жосық (ҚР) – қызмет немесе үдерісті жүзеге асыру тәсілін белгілейтін құжат (талапкерлерді қабылдау, білім беру бағдарламаларын дайындау, білім алушылар үлгерімін бақылау, университет қызметкерлерін басқару және т.б.)

Мүдделі тарап – университеттің нәтижелі қызметіне мүдделі тұлға немесе тұлғалар тобы. Мүдделі тараптар білім беру қызметі тұтынушылары; басқа білім беру және ғылыми мекемелер, өндірістік кәсіпорындар және университетпен бірге ғылыми, ғылыми-техникалық және басқа ынтымақтастық бағдарламаларын жүзеге асыратын мәдениет мекемелері; қоғамдық ұйымдар және қоғам; билік орындары болып табылады.

Білім беру сапасы – 1) студенттер мен бітірушілер білімі деңгейінің мемлекеттік білім беру стандарты талаптарына сәйкестігі;
2) білім беру қызметі тұтынушыларын оқыту міндеттері мен талаптарына білім беру үдерісі сипаттары мен жағдайларының сәйкес келуі. Білім беру үдерісінің сипаттамалары мен жағдайлары қабылданғандардың (талапкерлердің) дайындық деңгейі, профессорлық-оқытушылар құрамының және университеттің қызметкерлерінің басқа категорияларының біліктілігі, білім мазмұны, білім беру технологиялары, оқу-әдістемелік және материалдық-техникалық қамтамасыз ету болып табылады.

Білім беру үдерісі – білім алушылардың белсенді танымдық қызметін ұйымдастыру арқылы жүзеге асырылатын теориялық білім, тәжірибелік білік және дағдылар мен біліктіліктердің жаңа деңгейін қалыптастыру үдерісі.

Білім беру қызметінің тұтынушылары білім алушылар; мемлекет, ұйым немесе оқытуды қаржыландыратын тұлға (келісімшарт шеңберінде); жұмыс берушілер болып табылады.

Сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) – барлық мүдделі тараптар қажеттіліктерін ескере отырып қызметтің тұрақты жақсаруы негізінде орындалатын жұмыстар мен көрсетілетін қызметтердің жоғары сапасына тұрақты жетуге кепілдік берілетін ұйымды басқару жүйесі.

Құжатта қолданылатын қысқартаулар мен белгілер

ENQA – Жоғары білімде сапа кепілдігінің Еуропалық қауымдастығы

ҚР СТ ИСО – мемлекеттік стандарт.

ҚР– құжатталған рет-жосық.

БМ – білім беру мекемесі

СН – сапа бойынша нұсқау.

НҚ– нормативтік құжат (ТҚ – техникалық құжат)

ЛН – лауазымдық нұсқаулық

СМЖ – сапа менеджменті жүйесі.

ҰЖҚ – ұйымдық-жарлық қызметі

СБӨ – сапа бойынша басшылық өкілі

Тжәне ЕӘ – түзету және ескерту әрекеттері.

ОЖ – оқу жұмысы,

ҒЖ және ХЫ – ғылыми жұмыс және халықаралық ынтымақтастық

ТЖ – тәрбие жұмысы

ҒАТ – ғылыми ақпараттық технологиялар

ББ– білім беру бағдарламалары

ПОҚ – профессорлық-оқытушылар құрамы

4 БҚИТУ сапа менеджменті жүйесі

4.1 Жалпы ережелер

БҚИТУ сапа менеджменті жүйесі дайындалған, құжатталған, енгізілген және ҚР СТ ИСО 9001-2009 талаптарына сәйкес жұмыс жағдайында ұсталады.

БҚИТУ СМЖ үдерістік қатынасқа негізделген және кепілдікті сапамен қамтамасыз ету және білім беру үдерістерін (білім беру бағдарламаларын жобалау және дайындау, білім беру бағдарламаларын жүзеге асыру, қызметкерлерді басқару, мүдделі тараптармен өзара әрекеттестік) жақсартуға бағытталған.

СМЖ басқарудың барлық деңгейлеріне қатысты болып табылады.

Басшылық пен орындаушылар міндеттері мен жауапкершіліктерін бөлу, білім беру қызметі сапасын қамтамасыз ету мәселелері бойынша қызмет атқару мен міндеттерді шешуде бөлімшелер мен қыметтердің өзара әрекеттестік тәртібін СМЖ құжаттары анықтайды және сипаттайды.

4.2 Құжаттарға қойылатын талаптар

4.2.1 Жалпы ережелер

СМЖ құжаттары жұмыстарды орындау тәртібін, сонымен қатар қызметкерлер өкілеттігі, жауапкершілігі және қызметтерін және олардың өзара әрекеттесетігін белгілейді.

Құжаттардың ресми тілі мемлекеттік тіл болып табылады. Университетте электрондық және қағаз түріндегі құжат айналымы қолданылады.

СМЖ құжаттарының құрылымы иерархиялық қағида бойынша дайындалған және 5 деңгейден тұрады (1-сур.).



1-сурет – БҚИТУ СМЖ құжаттарының құрылымы

СМЖ құжаттарын басқару үдерістері құжаттың өмірлік циклын құрайды: дайындау, енгізу, жаңғырту, сақтау, алу және жою.

4.2.2 Сапа бойынша нұсқау

Осы СН СМЖ негізгі міндетті құжаты болып табылады. Сапа бойынша нұсқаудың қолданылу саласы, құжаттың арналуы, басқару тәртібі 1-тарауда сипатталған.

БҚИТУ-нде Сапа бойынша нұсқауды жұмыс жағдайында қолдану және ұстауға Сапа бойынша басшылық өкілі жауапты болады.

4.2.3 Құжаттарды басқару

Мақсаты – сапа менеджментінің (СМЖ) құжаттарының әрбір түрін дайындауға, келісу, тексеру, бекіту, тарату, жаңғырту, мұрағаттау және жоюға қойылатын бірдей талаптар негізінде әрбір жұмыс орнында тек жаңғыртылған құжаттардың қолданылуын қамтамасыз ету.

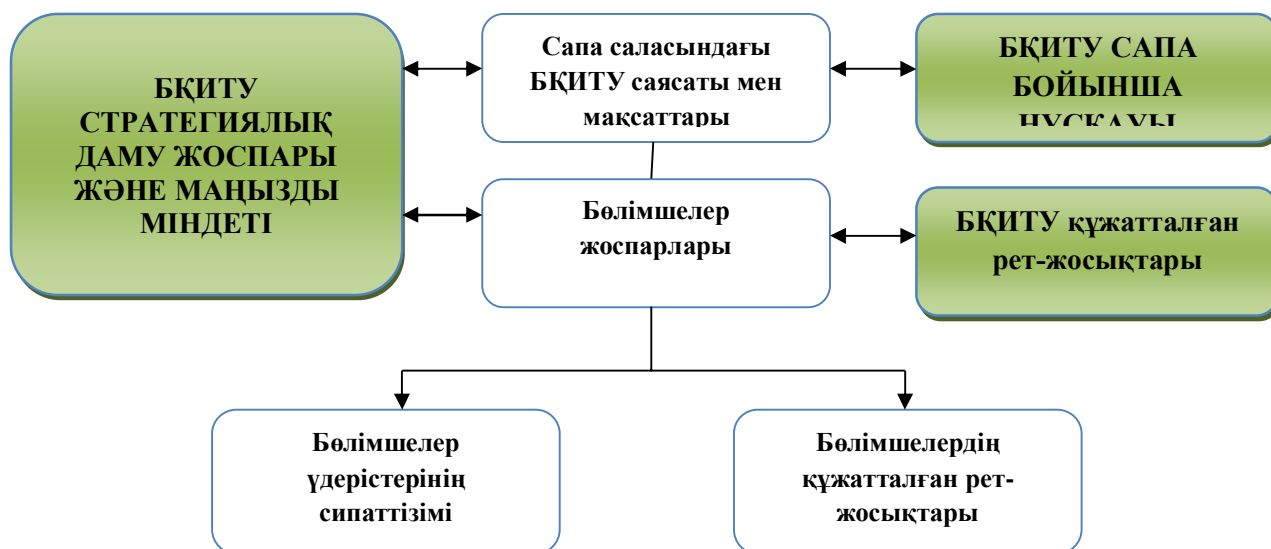
Жауапкершілік

Үдеріс жетекшісі – БҚИТУ ректоры.

Үдеріс иесі – оқу жұмысы бойынша проректор.

Қолданылу саласы: БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Университет СМЖ құжаттарының өзара байланысы 2-суретте берілген.



2 -сурет – БҚИТУ СМЖ құжаттары

БҚИТУ СМЖ қолданылатын барлық құжаттар түрлерін басқару тәртібі «СЖҚ 04.ҚР 01 Құжатталған рет-жосық. Құжаттарды басқару» атты құжатталған рет-жосықта берілген.

Мақсаты- өнім мен қызметтер туралы нақты дәлелдер алу, сонымен қатар СМЖ белгіленген талаптарға және оның нәтижелілігіне сәйкестігі.

Жауапкершілік – **СБӨ**. БҚИТУ бөлімшелеріндегі жазбалар мен деректерді басқаруға сапа бойынша уәкілетті тұлғалар жауапты болады.

Қолданылу саласы – БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Өнім сапасы мен орындалған жұмыстар (үдерістер) сапасын және олардың жақсаруын растайтын құжаттар мен жазбаларды (сәйкестендіру, сақтау, қорғау, қалпына келтіру) басқару «СЖҚ 04.ҚР 02. Құжатталған рет-жосық. Жазбаларды басқаруға» сәйкес жүзеге асырылады.

Жазбаларды басқару тәртібі «СЖҚ 04.ҚР 02. Құжатталған рет-жосық. Жазбаларды басқару» құжатталған рет-жосығында берілген.

Сапа туралы жазбалар осы Нұсқау талаптарына сәйкес басшылық тарапынан деректерді талдау және СМЖ қызмет етуін талдауда қолданылады.

Үдерісті басқару бойынша құжатталған рет-жосықтар белгілі бір үдеріс бойынша қажетті жазбалар анықталатын, сонымен қатар осы жазбаларды басқару үдерістері ашылатын тарауларды қамтиды.

5 Басшылық жауапкершілігі

5.1 Басшылық міндеттемелері

Мақсаты – Басшылық тарапынан СМЖ дайындау, енгізу және нәтижелілігін жақсарту бойынша өз міндеттерін растауы.

Жауапкершілік – ректор, сапа бойынша басшылық өкілі.

Қолданылу саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

БҚИТУ жоғары басшылығы ректор атынан сапа менеджменті жүйесін дайындау және енгізуді және ҚР СТ ИСО 9001-2009, ENQA стандарттары мен ережелері талаптарына сәйкес оның нәтижелілігін үнемі арттыру бойынша өзіне міндеттер мен жауапкершілікті келесілер арқылы алады:

- Сапа саласындағы саясатты анықтау және жүзеге асыру;
- БҚИТУ бөлімшелері мен СМЖ үдерістері үшін Сапа саласындағы мақсаттарды белгілеу және оларға жету;
- үдерістер құрылымы мен БҚИТУ ұйымдық құрылымын анықтау;
- ұйымның барлық қызметкерлеріне тұтынушылардың белгіленген талаптарын, сонымен қатар заң және құқықтық талаптарды орындаудың маңыздылығы туралы хабарлау;
- сапа менеджменті жүйесінің талдауын жүйелі жүргізу;
- қажетті қорлармен қамтамасыз ету;
- қоғам мен мүделлі тұлғаларды БҚИТУ қызметі нәтижелері туралы, оның жетістіктері мен даму жоспары туралы хабарландыру.

СМЖ шеңберінде хабарлау және кері байланыс құралдары болып табылады:

- ректорат жиыны, Ғылыми Кеңес және факультет кеңесі отырысы;
- сапа саласындағы басшылар мен қызметкерлерді оқыту;
- сапаның университет орталығы және құрылымдық бөлімшелердегі сапа бойынша уәкілетті тұлғалар қызметі;
- баспалық және электрондық ақпараттық басылымдардағы жарияланымдар;
- БҚИТУ басшылығы тапсырысымен өткізілетін әлеуметтік сауалдама нәтижелері.
- Өнім өндірісі және қызмет көрсету үдерістеріндегі БҚИТУ бөлімшелерінің жауапкершілігі, өкілеттігі және өзара әрекеттестік тәртібі жоғары басшылықпен анықталған.
- Жоғары басшылық үнемі талдау жүргізеді және СМЖ қызмет ету нәтижесін бағалайды, оның үнемі жақсаруын қамтамасыз етеді, Тжәне ЕӘ орындалуын бақылайды,

5.2 Тұтынушыға бағытталу

Мақсаты – университет өнімі мен қызметіне қойылған тұтынушы және мүделі тұлғалар талаптарын белгілеу және орындау.

Жауапкершілік – ректор.

Қолданылу саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

БҚИТУ мүделі тараптар тізімі

Мүделі тараптар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1. Тұтынушылар: билік орындары, ҚР БҒМ, білім алушылар мен жұмыс берушілер, тапсырыс берушілер	Келісімшарт/шарт, БҚИТУ стратегиялық даму жоспары, Қамқоршы кеңестің ұсыныстары, Бітірушілер мен жұмыс берушілердің жыл сайынғы әлеуметтік сауалдамасы, факультеттер мен БҚИТУ кафедралары басшыларының жұмыс беруші ұйымдар өкілдерімен бірлескен жиындары.
2. БҚИТУ қызметкерлері	ЛН, Қызметкерлердің жыл сайынғы әлеуметтік сауалдамасының нәтижелері
3. - Мектептер, гимназиялар, жоо, сала кәсіпорындары және т.б.; - негізгі және қосымша материалдар, құраушыларды, жабдықтарды, қорларды, қызметтерді жеткізушілер.	Келісімшарт/шарт
4. Әлеуметтік инфрақұрылым (билік орындары, БҚИТУ бірлесіп әрекет ететін ұйымдар)	БҚИТУ жарғысы Ынтымақтастық туралы келісімшарттар

Мүделі тараптар тізімі бөлімшелерде олардың сипатын ескере отырып, анықталады.

5.3 Сапа саласындағы саясат

Мақсаты – әлемдік стандарттар деңгейінде жаңашыл ойлайтын мамандарды кәсіптік дайындауда жоғары нәтижені қамтамасыз ететін қызметтің негізгі бағыттары бойынша сапа менеджменті жүйесінің көп қызметті жүйесін жетілдіру.

Жауапкершілік – ректор.

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Саясатты тұжырымдау	Ректор Ғылыми кеңес мүшелері	СН, СЖҚ 04.ҚР 01.
2 Утверждение Политики	Ректор	СН, ЛН, СЖҚ 04.ҚР 01.

3 Қызметкерлерді саясатпен таныстыру	Аккредитивтеу және стратегиялық даму бөлімінің бастығы Факультет декандары	СН, СЖҚ 04.ҚР 01. БҚИТУ сайты
4 Талдау және Саясатты жаңғырту	ОЖ бойынша проректор Аккредитивтеу және стратегиялық даму бөлімінің бастығы	СН, СЖҚ 05.ҚР 01

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректері	Шығыс деректері	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
- Маңызды міндет, - БҚИТУ стратегиялық даму жоспары - мүдделі тараптар қажеттіліктері, күткен нәтижелері және қанағаттанушылық дәрежесі туралы деректер	- Сапа саласындағы саясат	БҚИТУ мақсаттарына сәйкестік. Саясатты қызметкерлердің түсінуі. Сапа саласындағы мақсаттарды қоюға арналған негіздемелерді құру.	Ішкі және сыртқы аудиттер. Басшылық тарапынан жасалған талдау.

Сапа саласындағы саясат ағымдағы және БҚИТУ стратегиялық даму жоспарында берілген стратегиясын, тапсырыс берушілер мүдделерін, олардың қанағаттанушылығы талдауының нәтижелерін ескере отырып келешектегі БҚИТУ қызметінің негізгі бағыттарын, мақсаты мен міндеттерін көрсетеді және 2011-2020 жылдарға арналған ҚР білім беруді дамытудың мемлекеттік бағдарламасымен бйланысты болып табылады.

Сапа саласындағы саясат сапа саласындағы мақсаттарды дайындауға және одан әрі талдауға негіздемелер құрады. СБӨ жүйелі түрде жарамдылыққа, талаптарға сәйкестікке және СМЖ нәтижелілігін тұрақты жақсартуға бйланысты талданады.

Саясат жобасы университеттің аккредитивтеу және стратегиялық даму бөлімінің бастығының жетекшілігімен әр түрлі бөлімдерден білікті мамандарды тарта отырып дайындалады.

Сапа саласындағы саясатты бекітер алдында ол БҚИТУ Ғылыми Кеңесінде талқыланады.

Саясат жеке құжат түрінде рәсімделеді, СН қосылады, таралымдалады және БҚИТУ бөлімшелеріне жіберіледі, университет сайтына орналастырылады.

БҚИТУ сапа саласындағы қызметі ректордың тікелей басшылығымен жүзеге асырылады. Ол университеттегі білім беру қызметі сапасына толық жауапкершілікті өзіне алады, бұған қоса, Сапа саласындағы саясатты жүзеге асыру бойынша бөлімшелер жұмысын басқару үшін факультет декандарына жауапкершілік пен өкілеттік береді және СБӨ - аккредитивтеу және стратегиялық даму бөлімі бастығына Саясатты жүзеге асыруды бақылауды жүктейді.

Саясатты жүзеге асыру келесілер негізінде жүргізіледі:

- Қызметкерлер өкілеттігі мен жауапкершілігін бөлу;
- Қызметтің белгіленген тәртібіне сәйкес қызметкерлер мен бөлімшелер арасында өзара әрекеттестікті қамтамасыз ету;
- Қажетті қорлармен қамтамасыз ету.

СБӨ жыл сайын Сапа саласындағы саясатты талдайды және жаңғыртады және нәтижелер туралы Ғылыми кеңесте баяндама жасайды.

Бөлімшелрдегі Саясаттың маңыздылығына аккредитивтеу және стратегиялық даму бөлімі бастығы жауапты болады.

Қызметкерлердің Сапа саласындағы саясатпен таныстырылуына сапа бойынша уәкілетті тұлғалар жауапты болады.

Сапа саласындағы саясатты дайындау, рәсімдеу, қайта басу, сақтау, барлық деңгейлер қызметкерлерін мазмұнымен таныстыру тәртібі «СЖҚ 04.ҚР 01. Құжаттарды басқаруда» берілген.

Батыс Қазақстан инновациялық-технологиялық университетінің сапа саласындағы

САЯСАТЫ

Басшылық білім берудегі сапа идеясын өзінің толық ұстанатындығын жариялайды және Батыс Қазақстан аймағына жоғары деңгейдегі мамандарды даярлайтын білім беру мекемесі ретіндегі жоғары оқу орнының имиджін қолдауға ұмтылады.

Әлемді ғылыми жетістіктер арқылы тани отырып, университет қоғамдағы ғылыми біліктілікті сақтауды, ұлғайтуды және кең таратуды мақсат етеді, осы негізде біздің көп этникалық аймақтың ерекшеліктерін ескере отырып, оқу және тәрбие үдерісін жүзеге асырады.

ЖОО-ның сапа саласындағы стратегиялық мақсаты – жаңашыл ой мамандарын әлемдік стандарттар деңгейінде кәсіби даярлаудың жоғары нәтижелілігін қамтамасыз ететін қызметтің негізгі бағыттары бойынша сапа менеджментінің көп қырлы жүйесін жетілдіру.

Сапа саласындағы саясатты қабылдай отырып, біз өзімізге келесі міндеттерді жүктейміз:

- сапа мәселесіндегі университет қызметінің мақсат бірлігі мен бағыттылығын қамтамасыз етудегі барлық деңгейлер жетекшілерінің көшбасшылығы;

- қызметкерлердің сапа менеджменті жүйесін жетілдіру мен арттыруға бағытталған шығармашылық әлуетін жеткілікті түрде пайдалану;

- жаңа технологияларды пайдалану және ЖОО қызметі мониторингі деректерінің талдауы негізінде университеттегі білім беру үдерісі сапасын арттыру;

- тұтынушылар мен олардың қажеттіліктерін анықтау мен қанағаттандыруды қамтамасыз ететін мүдделі тараптармен тиімді кері байланыс;

- білім алушылар мен ЖОО қызметкерлері үшін қолайлы жағдайлар мен білім беру ортасын қалыптастыру.

Жоғары басшылық саясатты жүзеге асыруға қатысу және қызметкерлерді сапаны үздіксіз арттыруға қажетті қорлармен қамтамасыз етуге міндеттенеді.

Мақсат мен міндеттерге қол жеткізу жүйелі мониторинг пен алынған нәтижелердің жоғары басшылық тарапынан талдауы және жақсарту бойынша одан кейінгі қызметтері мен қамтамасыз етіледі.

Біз кәсіпқойлар тобымыз!

Біз үшін университет табысы қойылған мақсатқа тиімді жолмен қол жеткізу болып табылады.

Университет ректоры

Р.С. Габдуалиева

5.4 Жоспарлау

Мақсаты– ұйымның сәйкес деңгейлеріндегі сәйкес қызметтерге арналған Саясатпен өлшенетін және келісетін сапа саласындағы мақсаттарды белгілеу, сонымен қатар СМЖ құру мен дамытуды жоспарлау.

Жауапкершілік – ректор (Өз қызметі шеңберінде өкілеттіктер проректор және құрылымдық бөлімшелер басшыларымен берілген).

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректер	Шығыс деректер	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
- Маңызды міндет, - Стратегиялық даму жоспары - мүдделі тараптар қажеттіліктері, күткен нәтижелері және қанағаттанушылық дәрежесі туралы деректер.	- Стратегиялық даму жоспары - Құрылымдық бөлімшелер жұмыстарының жоспары - Оқытушылар жұмысының жеке жоспары	Қызмет түрлеріне сәйкес жоспарлардың болуы. Өлшенетін және Саясатпен келісетін мақсаттардың болуы. Жоспарды бағалау критерийі: -мақсат; -қорларды қамтамасыз ету; -өзектілік; -орындалу мерзімі. Жоспарлардың орындалмауы туралы деректер.	Жоспар сапасын бағалау: - келісілген және бекіту кезінде; - нәтижелілігі бойынша; Үдеріске жауаптының мониторингі мен талдауы. Ішкі және сыртқы аудиттер. Басышылық тарапынан жасалған талдау.

БҚИТУ басшылығы сапа саласындағы мақсаттарға жету үшін университеттің қызметін стратегиялық және жедел жоспарлауды жүзеге асырады. Жалпы университет деңгейіндегі негізгі стратегиялық құжат БҚИТУ стратегиялық даму жоспары болып табылады.

БҚИТУ стратегиялық жоспарлауының барлық кезеңдері – талдау, маңызды міндетті, болжамдар мен стратегиялық баымдықтарды дайындау университеттің қызметкерлерін белсенді тарту арқылы жүзеге асырылады.

Университет стратегиясын дайындаудың әдістемелік негізі SWOT талдауы болып табылады.

БҚИТУ стратегиялық жоспарлауы үшін жауапты университет ректоры болып табылады. БҚИТУ стратегиялық басымдықтары мен мақсаттарын әрбір қызметкерге жеткізуге жауапты сапа бойынша уәкілетті тұлғалар мен бөлімше басшылары болып табылады.

Жедел жоспарлау нәтижелері БҚИТУ даму стратегиясы негізінде дайындалатын университеттің құрылымдық бөлімшелерінің жыл сайынғы жоспарлары мен факультеттің (кафедралардың) жұмыс жоспарлары болып табылады. Қысқа мерзімді жоспарлауға жауапкершілік құрылымдық бөлімшелер басшыларына жүктелген.

Сапа саласындағы мақсаттар БҚИТУ ректорымен белгіленеді және оларға жету шегінде немесе келесілер негізінде жылына 1 реттік мерзіммен Саясатты қайта қарау бойынша жаңғыртылады:

- Сапа саласындағы саясат;
- мүдделі тараптар қажеттіліктері, күткен нәтижелері және қанағаттанушылық дәрежесі туралы деректер;
- Басшылық тарапынан жасалған БҚИТУ СМЖ талдауы нәтижелері (соның ішінде, өткен мерзім бойынша Сапа саласындағы мақсаттарға жету нәтижелері).

Сапа саласындағы мақсаттар берілген:

- БҚИТУ стратегиялық даму жоспарында
- Құрылымдық бөлімшелердің жұмыс жоспарында,
- Оқытушылардың жеке жұмыс жоспарларында

Жыл бойынша СМЖ дамытуды жоспарлау басшылық тарапынан СМЖ талдауы нәтижелері бойынша жүргізіледі. Жыл бойынша СМЖ дамыту жоспары жауапты орындаушылары мен болжалған орындалу мерзімдері көрсетілген іс-шаралар тізімі берілетін кесте түрінде рәсімделеді. Жыл бойынша СМЖ дамыту жоспарын Сапа бойынша басшылық өкілі дайындайды және ректормен бекітіледі. СМЖ дамыту жоспары қажеттілігіне қарай өзгертілуі (жаңғыртылуы) мүмкін.

Сапа саласындағы жоспарда қойылған мақсаттарды жүзеге асыру белгіленген талаптарды орындауға арналған барлық қажетті қорлармен қамтамасыз етіледі.

БҚИТУ негізгі бөлімшелері қызметін жоспарлау жүйелілігі мен тиімділігі, бітірушілерді дайындау сапасын қамтамасыз ету саясаты мен стратегиясының маңыздылығы сапа аудитінің нысаны болып табылады.

Сапа саласындағы жоспарларды дайындау, рәсімдеу, қайта басу, сақтау, барлық деңгейлер қызметкерлеріне мазмұнын жеткізу тәртібі «СЖҚ 04.ҚР 01.Құжаттарды басқаруда» берілген.

5.5 Жауапкершілік, өкілеттік және ақпарат алмасу

5.5.1 Жауапкершілік пен өкілеттік

Мақсат – Ұйымдық құрылымды, жауапкершілік матрицасын, бөлімше міндеттері мен қызметтерін, қызметкерлер өкілеттігі, жауапкершілігі және қызметтерін қалыптастыру.

Жауапкершілік – ректор (*Өз қызметтері шеңберінде өкілеттіктер құрылымдық бөлімшелер проректоры мен басшыларымен бөлінген*).

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Ұйымдық құрылымды қалыптастыру	Ректор ОЖ бойынша проректор Ғылыми Кеңес мүшелері	БҚИТУ жарғысы Стратегиялық даму жоспары ЛН, БҚИТУ ұйымдық құрылымы
2 Жоспарлау матрицасын құру	Ректор Аккредититтеу және стратегиялық даму бөлімі бастығы	Сапа саласындағы саясат Жоспарлау матрицасы
3 ЛН дайындау	Проректор Кадрлар бөлімі бастығы	Саясат, ЛН, БҚИТУ ұйымдық құрылымы
4 Өкілеттік пен жауапкершілікті бөлу бойынша құжаттарды талдау және жаңғырту	Оқу жұмысы бойынша проректор Бөлімшелер басшылары Аудиторлар	БҚИТУ жарғысы СЖҚ 04.ҚР 01. Құжаттарды басқару

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректер	Шығыс деректер	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
- Стратегиялық даму жоспары, - Сапа саласындағы саясат	- Ұйымдық құрылым - Жоспарлау матрицасы -ЛН	Болуы: - Ұйымд. құрылымы - Жоспарлау матрицасы -ЛН Бұл құжаттардың Сапа саласындағы саясатқа сәйкестігі	Үдеріске жауапты тұлғаның мониторингі мен талдауы. СМЖ ішкі және сыртқы аудиттер. Басшылық тарапынан жасалған талдау.

БҚИТУ-де нақты, құжатталып бекітілген ұйымның барлық қызметкерлерінің сапа саласындағы міндеттерін, құқық пен жауапкершіліктерінің бөлінуі бар:

- Міндеттер, құқықтар мен жауапкершіліктер белгіленген:
 - БҚИТУ жарғысымен,
 - СМЖ құжаттарымен,
 - Жоспарлау матрицасымен;
 - БҚИТУ бұйрықтарымен,
 - Басшылар мен қызметкерлердің үлгілік лауазымдық нұсқаулықтарымен.

Басшылар мен қызметкерлер таныстыру мерзімі көрсетіле отырып, сәйкес құжаттармен танысу парағына қол қояды.

- БҚИТУ бөлімшелерін басқару оның ұйымдық құрылымына сәйкес, ал қызметтер, міндеттер және бөлімшелердің өзара әрекеттестігі сәйкес ережелерде берілген.

Ректор қызметтің келесі бағыттары бойынша БҚИТУ жалпы басшылығын жүзеге асырады: сыртқы ұйымдармен өзара әрекеттестік, стратегиялық жоспарлау, жоспарларды орындау, қорларды басқару.

Университеттің құрылымдық бөлімшелерінің басшылары БҚИТУ жарғысына, Сапа саласындағы саясат, СН талаптары және университеттің басқа ұйымдық-құқықтық және нормативтік құжаттарына сәйкес өз жұмыстарын жүргізеді. Университеттің құрылымдық бөлімшелері басшылары сапа саласындағы мақсаттарға жеткені, тиімді жоспарлау, басқару, өзінің қызметтік бағыттары шеңберінде сапаны қамтамасыз ету және жақсартуға жауапты болады.

5.5.2 Басшылық өкілі

Сапа бойынша басшылық өкілі БҚИТУ ректорына тікелей бағынатын университеттің аккредиттеу және стратегиялық даму бөлімі бастығы болып табылады.

Сапа бойынша басшылық өкілі келесі бағыттар бойынша сапа саласындағы қызметті жүзеге асырады:

- сапа саласындағы саясаттың жобасын тұжырымдау, оны қызметкерлерге жеткізу;
- сапа менеджменті жүйесі үдерістерін дайындау, енгізу және жұмыс жағдайында ұстап тұруды қамтамасыз ету;
- СМЖ ішкі және сыртқы аудиттерін жүргізуді, білім беру үдерістерін тексеруді жүргізуді қамтамасыз ету;
- СМЖ қызмет ету туралы оны жақсарту бағыттарын талдау және дайындау мақсатында ректорға есептер беру;
- СМЖ үдерістерін қорлармен және ақпаратпен қамтамасыз ету.

СМЖ қызмет етуге қатысты Басшылық өкілі талаптары БҚИТУ барлық деңгей қызметкерлері үшін міндетті болып табылады.

5.5.3 Ішкі ақпарат алмасу

Мақсаты – сапа мәселелері бойынша ұйымның ақпараттық ағынын ұйымдастыру және басқару.

Жауапкершілік – аккредиттеу және стратегиялық даму бөлімінің бастығы (СБӨ)

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Ақпаратты жинау және талдау	ОЖ бойынша проректор Аккредиттеу және стратегиялық даму бөлімі бастығы Бөлімшелер басшылары	Жарғы, СН, ЛН Ережелер, стандарттар және басқарудың ҚР
2 Талқылау, талдау және шешімдерді қабылдау	Ректор ОЖ бойынша проректор Ғылыми Кеңес	СН, ЛН СМЖ бағалау бойынша есеп Ережелер, стандарттар және ҚР

3 Қызметкерлерге хабарлау	ОЖ бойынша проректор аккредиттеу және стратегиялық даму бөлімінің бастығы Бөлімшелер басшылары	СН, ЛН, СЖҚ 04.ҚР 01. БҚИТУ сайты
4 Ақпараттық жүйенің техникалық жабдықталуы	ІТ технология бойынша маман Тұтынушылар	СН, ЛН СЖҚ 04.ҚР 01.

БҚИТУ-де қызметкерлер арасында ақпаратпен тиімді алмасуды қамтамасыз ететін әр түрлі тәсілдер анықталған:

- БҚИТУ бөлімшелерін басшылықпен өткізілетін хабарландыру;
- конференциялар, жиналыстар, жиындар және басқа іс-шаралар;
- көрнекі насихат құралдары (хабарландырулар тақтасы), университет хабаршысы.

Басқарудың жоғары деңгейінен төменгі деңгейлерге ақпарат алмасуды БҚИТУ жоғары басшылығы жүзеге асырады:

- жарлық құжаттары арқылы (бұйрықтар, жарлықтар, нормативтік құжаттар және құжаттардың басқа түрлері);
- Ғылыми Кеңес, ректорат және ғылыми-техникалық кеңес отырыстарында;
- сайт арқылы.

Төменгі деңгейлерден басқарудың жоғары деңгейіне ақпарат алмасу келесілер арқылы жүреді:

- университет ұжымымен бірге жиындар;
- жеке және қызметтік мәселелер бойынша қабылдау;
- құрылымдық бөлімшелер туралы ережелерге сәйкес ақпаратты тікелей беру.

Ұйым ішінде ақпарат алмасу жүретін негізгі мәселелер келесілер болып табылады:

- Сапа саласындағы Саясат пен Мақсат;
- жоспарланған іс-шараларды орындау нәтижелері;
- тұтынушылар талаптары;
- СМЖ шеңберіндегі жауапкершілік пен өкілеттік;
- Сыртқы және ішкі тексеру, басшылық тарапынан жасалған талдау нәтижелері;
- Сәйкессіздікті анықтау, ТжәнеЕӘ;
- Жаңа өнім немесе қызметтерді дайындаумен байланысты мәселелер;
- және т.б.

5.6 Басшылық тарапынан жасалған талдау

Мақсат – СМЖ жарамдылығы, сәйкестілігі, нәтижелілігі және қызмет ету тиімділігін оны мерзімдік талдау және жағдайын бағалау жолымен қамтамасыз ету.

Жауапкершілік – ректор.

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 СМЖ сәйкестігіне бағалау (үдерістер мен олардың нәтижелері бойынша сипаттамалар) - Саясат, сапа саласындағы мақсаттар - ішкі және сыртқы тексерулер нәтижелері - университет үдерістері мен қызмет мониторингі - және т.б.	Ректор ОЖ бойынша проректор Ғылыми Кеңес мүшелері Ректорат отырысының қатысушылары	СН, Ғылыми Кеңес хаттамалары Бұйрықтар Есептер, Тжәне ЕӘ жоспарлары
2 Тұтынушылардың қанағаттанушылығын талдау	ОЖ бойынша проректор Факультеттер декандары Бөлімшелер басшылары	СН, ЛН Тжәне ЕӘ жоспарлары Сауалдама нәтижелері
3 Жақсарту бойынша ұсыныстар	Ректор Ғылыми Кеңес мүшелері Үдеріске жауаптылар	СН, Тжәне ЕӘ жоспарлары

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректер	Шығыс деректер	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
-СМЖ талдауы бойынша есеп материалдары	- Ғылыми Кеңес хаттамалары - СМЖ талдауы бойынша есеп	Қызметтің сәйкес түрлері бойынша жоспарлардың болуы. Саясатпен өлшенетін және келісілген мақсаттардың болуы. Жоспарды бағалау критерийлері: - қорлармен қамтамасыз ету; - орындау шегі бойынша жаңғырту мүмкіндігі; - жоспарды жүзеге асыру бойынша әрекеттер; - Орындалу мерзімдері. Жоспарларды орындамау бойынша деректер.	Жоспарды бағалау: -келісу және бектіу кезінде; - нәтижелілігі бойынша; - өзгерістер саны бойынша. Үдеріске жауапты тұлға мониторингі мен талдауы. СМЖ ішкі және сыртқы тексерістер (аудиттер). Басшылық тарапынан жасалған талдау.

СМЖ талдауы БҚИТУ СМЖ тұрақты жарамдылығы, сәйкестігі және нәтижелілігін қамтамасыз ету мақсатында, оны жақсарту және БҚИТУ жоғары басшылығымен өзгерістер енгізу мүмкіндігі мен қажеттіліктерін анықтау мақсатында жүргізіледі.

СМЖ талдауына арнаған ақпарат көзі СМЖ қызмет етуі туралы есеп болып табылады, ол қамтиды:

- өткен жыл бойынша СМЖ даму жоспарының орындалу қорытындыларын,

- тұтынушылардың қанағаттанушылығы туралы ақпарат талдауын;
- СМЖ сыртқы және ішкі тексерістер нәтижелерін;
- Дайын өнім өндірісі, бақылауы мен сынауы үдерісіндегі сәйкес келмейтін өнімді анықтау, талдау және жою нәтижелері, тұтынушылар тарапынан сапа бойынша шағымдарын;
- Қызметкерлерді оқыту жоспарларын орындау қорытындыларын, оқыту бойына жүргізілген іс-шаралар нәтижелілігінің бағасын;
- СМЖ қызмет етуі туралы басқа мәліметтерді.

СМЖ талдауы нәтижелері бойынша Ғылыми кеңес шешімдері БҚИТУ құжаттарының университет жүйесіне өзгерістер енгізуге арналған кіріс құжаттары болып табылады; құжаттарды жобалау, дайындау, сәйкестендіру және жаңғырту «СЖҚ 04.ҚР 01 Құжаттарды басқару. Құжатталған рет-жосыққа» сәйкес жүзеге асырылады.

6 Қорлар менеджменті

Мақсат – СМЖ үдерістерін енгізу, ұстап тұру және жақсартуға қажетті, сонымен қатар тұтынушылар қанағаттанушылығын арттыруға қажетті қорлармен қамтамасыз ету.

Жауапкершілік – ректор.

Қолданылу саласы - БҚИТУ барлық бөлімшелері.

Қызметті басқару

Қамтамасыз ету үдерістері – Р (қорлар менеджменті)	Қорлар
▪ Қызметкерлерді басқару	<i>Адами қорлар</i>
– Қызметкерлерді	Сәйкес біліктілік қызметкерлері.
– Біліктілікті арттыру	
– Қызметкерлерді ынталандыру	
▪ инфрақұрылымды басқару	<i>Материалдық база</i>
– ғылыми кітапхана қорларын басқару	Ғылыми кітапхана қоры (соның ішінде электрондық кітапхана)
– ақпараттық және техникалық қорларды басқару	Материалдық-техникалық қорлар (материалдар, ғимараттар мен орындар, инженерлік желілер, ұйымдастыру техникасы және БҚ) Ақпараттық қорлар (тасымалдағыштардың барлық түрлеріндегі ақпарат)
– аудиторлық қорды басқару	Білім беру қызметін қамтамасыз етуге арналған материалдық-техникалық қорлар
– жоспарлық-қаржылық қызмет	Қаржылық қорлар
– қауіпсіздікті қамтамасыз ету	Қауіпсіздікті қамтамасыз етуге арналған қорлар
▪ өндірістік ортаны басқару	<i>Еңбек шарты</i>
– еңбекті қорғау	Өндірістік ортаның қауіпті факторларының жіктелуі
– студенттер мен қызметкерлерді әлеуметтік қолдау	Студенттер мен қызметкерлердің әлеуметтік саулығы

Бөлімше басшылары қызметкерлерді оқыту, біліктілігін арттыру және қолдауға арналған қаржы қорларын бөлуге қойылатын талаптарды анықтау мен жүзеге асыруға, сапа үшін қызметкерлерді ынталандыру, қажетті құжаттарды сатып алу, инфрақұрылымды жұмыс жағдайында қамтамасыз ету мен қолдау және өндірістік орта факторларын басқаруға жауапты болады.

6.1 Қызметкерлерді басқару

Мақсаты – білім, кәсіби дайындық, дағды мен тәжірибе негізінде қызметкерлер біліктілігін қамтамасыз ету.

Жауапкершілік – ОЖ бойынша проректор.

Қолданылу саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Қызметкерлер біліктілігіне және қызметкерлермен қамтамасыз етуге қойылатын талаптар	Ректор ОЖ бойынша проректор Бөлімшелер басшылары	СН, Жоспарлау матрицасы (Б қосымшасы) ЛН, БҚИТУ жарғысы, Стратегиялық даму жоспары
2 Қызметкерлерді оқыту	Бөлімшелер басшылары Сыртқы оқу орындары Кадрлар бөлімі бастығы	СН, Стратегиялық даму жоспары, Құрылымдық бөлімшелер жұмысының жоспары, Қызметкерлерді оқыту келісімшарттары, Біліктілікті арттыру туралы жазбалар
3 Қызметкерлер біліктілігін бағалау	Ғылыми кеңес Деканат Кафедра	Біліктілік талаптары
4. Қызметкерлерді ынталандыру	Ректор Бөлімшелер басшылары	Профессорлық-оқытушылар құрамының рейтингі Байқаулар нәтижелері

Қызметкерлерді басқару келесілерге сәйкес жүзеге асырылады:

- БҚИТУ жарғысымен,
- БҚИТУ Ғылыми кеңесі туралы ережелер,

Ережелермен:

- БҚИТУ ғылыми-педагогикалық қызметкерлері лауазымдарын байқау негізінде тағайындау туралы ережелер
- Оқу үдерісін жоспарлау және ұйымдастыру туралы,
- Факультет туралы
- Кафедра туралы.

6.2 Инфрақұрылым

Мақсаты – университет инфрақұрылымын анықтау, қамтамасыз ету және жұмыс жағдайында ұстау.

Жауапкершілік – ректор, факультет декандары

Қоданылу саласы – БҚИТУ барлық бөлімшелері

Қызметтерді басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Инфрақұрылымдағы қажеттіліктерді анықтау	Ректор Бағыттар бойынша проректорлар Бөлімшелер басшылары	СН, Стратегиялық даму жоспары, ЛН, Тұтынушылар талаптары
2 Инфрақұрылымды құру және жұмыс жағдайында ұстау (сатып алу, жөндеулер, тех. қызмет көрсету)	Бағыттар бойынша проректорлар Бөлімшелер басшылары	СН, ЛН, Жоспарлар
3 Инфрақұрылым жағдайын бағалау	Ректор Бағыттар бойынша проректорлар Бөлімшелер басшылары	СН, Есепке алу және тіркеу журналдары, актілер

БҚИТУ инфрақұрылымы келесілер арқылы жұмыс жағдайында ұсталады:

- Пайдаланылатын сипаттамалар, қауіпсіздік пен еңбекті қорғаудың қызметтік жарамдылығы тұрғысынан өндіріс орындары жағдайын мерзімдік бақылау;
- Құрал-жабдық пен ұйымдық техниканы жаңарту және жаңғырту;
- Бар ақпараттық және өндірістік технологияларды дамыту және жаңаларын енгізу.

7 Өнімнің өмірлік циклының үдерістері

Мақсаты – білім беру үдерістерін ұйымдастыру және басқару.

Жауапкершілік – ректор

Қолданылу саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Келесі түрлерде жүзеге асырылатын білім беру қызметтерін ұсыну:

- жоғары білім,
- жоғары оқу орнынан кейінгі білім,
- қосымша білім.

7.1 Өнімнің өмірлік циклының үдерістерін жоспарлау

Мақсаты – білім беру қызметі үдерістерін жоспарлау және дайындау.

Жауапкершілік – ректор

Қолданылу саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметтерді басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Білім беру қызметі үдерістерін жоспарлау: - қажетті қорлармен қамтамасыз ету - қажетті құжаттарды дайындау және бекіту - қажетті жазбалар мен сапа бойынша деректердің болуы - басқалар	Ректор Оқу жұмысы бойынша проректор ҒЖ және ХБ бойынша проректор ТЖ бойынша проректор Аккредиттеу және стратегиялық даму бөлімі бастығы, Ғылыми Кеңес мүшелері Факультет декандары, Кафедра меңгерушілері ПОҚ	СН, Саясат, Стратегиялық даму жоспары, ЛН, Тұтынушылар талаптары Бөлімшелер жоспарлары Оқытушылар жеке жоспарлары
2 Қамтамасыз ететін үдерістерді жоспарлау	Ректор Оқу жұмысы бойынша проректор Факультет декандары, Кафедра меңгерушілері	СН, Саясат, Стратегиялық даму жоспары, ЛН, Бөлімшелер жоспарлары, Тұтынушылар талаптары

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректер	Шығыс деректер	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
- студенттер контингенті - тұтынушылар талаптары	- штаттық кесте - ПОҚ бойынша оқу жүктемесі - кафедра жұмыс жоспарлары; - жоспарланатын жазбалар мен деректер	Болуы тиіс: - мақсаттар; - оларды жүзеге асыру бойынша әрекеттер; - қорлармен қамтамасыз ету - жауапты орындаушыларды тағайындау - жүзеге асыру мерзімдері және қойылған мерзімде нәтижелерге қол жеткізу - сапа бойынша жазбалар мен деректер	Жоспар сапасын бағалау: - келісу мен бекіту кезінде; - нәтижелілігі бойынша; Үдеріске жауапты тұлға мониторингі мен талдауы. СМЖ ішкі және сыртқы тексерулер (аудиттер).

Өнімнің өмірлік циклы үдерістерін жоспарлау тұтынушылар талаптарын, келіп түсетін өтініштерді игеру мен талдау негізінде жүргізіледі және қызметтер кезеңдерін, орындаушыларды, орындау мерзімін, қажетті қорларды анықтауға негізделелі.

Қойылатын талаптарға өнімнің жобалану және дайындалу, өндірісі мен қызмет көрсету үдерістерінің сәйкестігі дәлелдерін ұсынуға арналған жазбаларға қойылатын талаптар осы Нұсқауда, «СЖҚ 04.ҚР 02. Жазбаларды басқару» құжатталған рет-жосықтарында берілген.

7.2 Тұтынушылармен байланысты үдерісер

Мақсаты – талаптарды анықтау және талдау, сонымен қатар білім беру қызметі мен оның нәтижелеріне қатысты тұтынушылармен (мүдделі тараптармен) байланысты орнату.

Жауапкершілік – ректор

Қолданылу саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызметі	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Мүдделі тараптарды анықтау және тұтынушылармен байланысты орнату	Ректор Оқу жұмысы бойынша проректор ОЖ бойынша проректор Факультет декандары	СН, БҚИТУ бәрлесіп әрекет ететін бөлімшедегі ұйымдар тізімі, кәсіби бағдар беру жоспары, Жарналамалық іс-шараларды, ашық есік күндерін өткізу және б.
2 Тұтынушылар (мүдделі тараптар) талаптарын анықтау	Ректор Оқу жұмысы бойынша проректор Факультет декандары	СН, Тұтынушылар талаптары, Сауалдама нәтижелері
3 Тұтынушылар талаптарын талдау	Кафедра меңгерушілері ПОҚ	СН, Білім беру бағдарламалары
4 Тұтынушылар талаптарын ескере отырып ББ-на – өзгерістер енгізу	Оқу жұмысы бойынша проректор Факультет декандары Кафедра меңгерушілері ПОҚ	СН, ЛН, ББ

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс құжаттары	Шығыс құжаттары	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
- Жұмыс жоспарлары - Мүдделі тараптар талаптары мен қанағаттанушылығы туралы ақпарат	- Нарық талдауы бойынша есептер; - Құрылымдық бөлімшелердегі ұйымдар тізімдері - мүдделі тараптар талаптары - тұтынушылар қанағаттанушылығы талдауының нәтижелері	Тұтынушылардың анықталған талаптары. Тұтынушымен өзара байланыс (тұтынушылар пікірлері, серіктесті қатынастардың ұзақтығы). Жазбалар.	Нарық талдауы. Тұтынушылар талаптарын талдау. Тұтынушылар қанағаттанушылығын бағалау. Жүзеге асырумен бірге болжамдарды салыстыру. Ішкі және сыртқы аудиттер.

7.2.1 Білім беру қызметіне қатысты талаптарды анықтау

БҚИТУ-де өнімге қойылатын талаптарды анықтау рет-жосықтары әрекет етеді. Осы рет-жосықтар шеңберінде анықталады:

- Тұтынушылар талаптары;

- Білім беру стандарттары талаптары;
- тұтынушымен анықталмаған, бірақ нақты және болжамды қолдануға қажетті талаптар;
- ұйымның өзімен белгіленген қосымша талаптар.

БҚИТУ көрсетілетін талаптарды анықтау кезінде ақпарат көздері болып табылады:

- Қамқоршы кеңес ұсыныстары;
- Жұмыс берушілердің олардың қанағаттанушылығы туралы әлеуметтік сауалдамалары;
- Жұмыспен қамту жоспарлары туралы бітірушілердің жыл сайынғы сауалдамасы;
- БҚИТУ-дегі дайындық сапасы туралы студенттердің әлеуметтік сауалдамасы;

Еңбек нарығы бағыттарын, мүдделі тараптар қажеттіліктері мен күту нәтижелерін анықтау кафедра меңгерушілері мен факультет декандарының қызметі болып табылады.

Тұтынушылар талаптары туралы ақпарат қолданылады:

- БҚИТУ жүзеге асырылатын бағыттар (мамандықтар) бойынша ББ жетілдіру кезінде,
- Дайындаудың ықтимал сұранысқа ие бағыттарында (мамандықтарда) мамандарды дайындауға қойылатын талаптарды болжауда.

7.2.2 Тұтынушымен байланыс

БҚИТУ-де тұтынушылармен байланысты қолдау бойынша іс-шаралар анықталған және жүзеге асырылады, олар келесілерге қатысты:

- өнім мен қызметтер туралы ақпараттар;
- сұратулардың, келісімшарттардың, өтініштердің қосымшалар мен өзгерістермен бірге өтуі;
- шағымдармен бірге тұтынушылар қанағаттанушылығы (тұтынушымен кері байланыс).

БҚИТУ өнімдері мен қызметтері туралы ақпарат маркетингтік және жарнамалық іс-шаралар шеңберінде тұтынушыларға жеткізіледі: олар қамтиды:

- бар және ықтимал тұтынушылармен тікелей байланыс (ашық есік күндері);
- көрмелер, конференциялар, семинарлар және т.б. қатысуды;
- БҚИТУ сайтында Интернетте орналастырылған ақпаратты;
- БҚИТУ жарнамалық басылымдарын тарату;
- және т.б.

Тұтынушылармен байланыс үшін мамандарды даярлап шығарушы кафедралар жауапты болады.

7.3 Білім беру қызметін жобалау және дайындау

Мақсат – білім беру қызметі сапасын және студенттерді дайындаудың қажеті деңгейін қамтамасыз етуге қажетті үдерістерді жобалау және дайындау.

Жауапкершілік – ректор

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
<p>1 Білім беру қызметі үдерістерін жобалау және дайындау:</p> <ul style="list-style-type: none"> - қажетті қорларды қамтамасыз ету - қажетті құжаттарды дайындау және бекіту - үдерістер мониторингі және олардың нәтижелерін бақылау - сапа бойынша қажетті жазбалар мен деректердің болуы - басқалар 	<p>Ректор Оқу жұмысы бойынша проректор Ғылыми жұмыс бойынша проректор Ректорат отырысы қатысушылары Ғылыми Кеңес мүшелері Аккредиттеу және стратегиялық даму бөлімі бастығы Магистратура бөлімі басшысы Факультет декандары, Кафедра меңгерушілері ПОҚ</p>	<p>СН, Саясат, Стратегиялық даму жоспары, ЛН, бакалавриат пен магистратураның білім беру бағдарламаларына арналған СН, Тұтынушылар талаптары Білім беру бағдарламалары</p>

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректер	Шығыс деректер	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
<ul style="list-style-type: none"> - студенттер контингенті - тұтынушылар талаптары 	<ul style="list-style-type: none"> - білім беру қызметін жүргізуге құқық беретін лицензия ; - білім беру бағдарламалары; - жоспарланатын жазбалар мен деректер 	<p>Болуы тиіс:</p> <ul style="list-style-type: none"> - мақсаттар; - оларды жүзеге асыру әрекеттері; - қорларды қамтамасыз ету; - жауапты орындаушыларды тағайындау; - жүзеге асыру мерзімдері және белгіленген мерзімде нәтижелерге жету - сапа бойынша жазбалар мен деректер 	<p>Сапаны бағалау:</p> <ul style="list-style-type: none"> - келісу және бекіту кезінде; - нәтижелілігі бойынша; <p>Үдеріске жауапты тұлға мониторингі мен талдауы. СМЖ ішкі және сыртқы тексерулері (аудиттер)</p>

Жобалау мен дайындау үдерістері анықталады:

- Жаңа мамандықты ашу қажеттілігімен,
- Білім беру стандарттары талаптарының өзгеруімен,
- Білім беру бағдарламасын жақсарту бойынша ұсыныстарды енгізумен.

Жобалау мен дайындау үдерісіне мамандарды даярлап шығарушы кафедралар жауапты болып табылады. Жобалау мен дайындау бойынша жауапты ОЖ бойынша проректор. БҚИТУ ректоры білім беру бағдарламаларын бекітеді.

7.4 Талапкерлерді қабылдау және білім алушыларды жинақтау

Мақсаты – Оқуға түсетін талапкерлер туралы ақпараттың нақтылығы мен белгіленген талаптарға сәйкестігін қамтамасыз ету.

Жауапкершілік – ректор

Қолданылу саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Оқуға қабылданатындарға қойылатын талаптарды анықтау	Ректор Оқу жұмысы бойынша проректор Магистратура бөлімі бастығы Бөлімшелер басшылары	СН, Тұтынушылар талаптары Жарғы және Жоғары білімнің кәсіби оқу бағдарламаларын жүзеге асыратын білім беру ұйымдарына оқуға қабылдаудың үлгілік қағидалары
2 Оқуға қабылданатындарды бағалау, таңдау және рәсімдеу	Қабылдау комиссиясы төрағасы Қабылдау комиссиясы мүшелері	СН, ЛН, Жарғы, Жарғы және Жоғары білімнің кәсіби оқу бағдарламаларын жүзеге асыратын білім беру ұйымдарына оқуға қабылдаудың үлгілік қағидалары Қабылдау бойынша жазбалар мен деректер.
3 Сәйкес келмейтін өнімді басқару	Ректор ОЖ бойынша проректор Бөлімше басшылары	СН, ЛН, СЖҚ.08.ҚР.02.

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректері	Шығыс деректері	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
- оқуға түсушілер	- Оқуға қабылданғандар - Жазбалар мен деректер	Білім беру стандарттары талаптары. Сәйкес құжаттарды жүргізу.	Үдеріске жауапты тұлға мониторингі мен талдауы. СМЖ ішкі және сыртқы тексерулері (аудиттер).

Іріктеу үдерісін жүзеге асыру үшін құрылады:

- қабылдау комиссиясы;
- пәндік емтихан комиссиясы;
- шағым комиссиясы;

Құжаттарды қабылдау кезінде түсушілермен жұмысқа жауапты қабылдау комиссиясының жауапты хатшысы, магистратура бөлімі басшысы болып табылады.

Университеттің бірінші курсына қабылдануы туралы ақпарат қабылдау туралы бұйрықтарда, қабылдау комиссиясы жұмысы туралы есептерде, түскендердің жеке істерінде тіркеледі.

Білім алушылардың құжаттарын рәсімдеумен (жеке істер, сынақ кітапшалары, студенттік билеттер және т.б.) оқу бөлімі айналысады.

7.5 Білім беру қызметтерін ұсыну

Мақсаты – басқарылатын жағдайларда білім беру қызметін жүзеге асыру.

Жауапкершілік – білім беру қызметіне ректор жауапты болады.

Үдерістер үшін:

Білім беру бағдарламаларын жүзеге асыру, бітірушілерді жұмыспен қамту	ОЖ бойынша проректор
Тәрбие және оқудан тыс жұмыс	ТЖ бойынша проректор
Ғылыми және халықаралық қызмет	ҒЖ және ХБ бойынша проректор

Қолданылу саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Білім беру үдерістерін басқару: - жоспарлар, бағдарламалар, кестелер, сабақ кестелері - құжаттарды қамтамасыз ету - қызметкерлерді дайындау - жабдықтарды дайындау - материалдармен, құраушылармен, жабдықтармен, құрылғылармен, құралдармен қамтамасыз ету - білім беру қызметі - үдерістер мониторингі - білім алушылар үлгерімінің мониторингі	Ректор Бағыттар бойынша проректорлар, магистратура бөлімі бастығы. Факультет декандары Кафедра меңгерушілері ПОҚ Білім алушылар	СН, ЛН, Білім беру бағдарламалары Бөлімшелер жұмысының жоспарлары. Оқытушылар жеке жоспары. Кафедралардың жоспарлық жүктемесі. Сабақ кестелері. Білім беру қызметі үдерістері бойынша жазбалар мен деректер
2 Білім беру үдерістерін бекіту	ОЖ бойынша проректор	СЖҚ 04.ҚР 01. Құжаттарды басқару
3 Сәйкестендіру және тексеру	ОЖ бойынша проректор Декандар, Кафедра меңгерушілері Бөлімше басшылары Кадрлар бөлімі	СН, ЛН, Сынақ кітапшасы, студенттік билет, журналдар, ведомосылар. Білім беру бағдарламалары. Қызметкерлер бойынша жазбалар.
4 Білім алушылар мен қызметкерлер қауіпсіздігін қамтамасыз ету	Бағыттар бойынша проректорлар. Бөлімше басшылары Қызметкерлер мен білім алушылар	СН, ЛН Қауіпсіздік техникасы бойынша нұсқаулықтар

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректер	Шығыс деректер	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
<ul style="list-style-type: none"> - Келісімшарт - Бағдарлама жоспарлары, сабақ кестелері - студенттік билет, сынақ кітапшасы - Бланкілер - Құжаттар 	<ul style="list-style-type: none"> - үдерістерді орындау нәтижелері бойынша құжаттар - бітірушілер 	<p>Білім беру стандарттары талаптары.</p> <p>Сәйкес құжаттарды жүргізу.</p> <p>Келісімшарт міндеттерін орындау/ орындамау.</p>	<p>Үдеріске жауапты тұлға мониторингі мен талдауы.</p> <p>СМЖ ішкі және сыртқы тексерулері (аудиттер).</p>

7.5.1 Білім беру бағдарламаларын жүзеге асыру

Мақсат – білім беру стандарттары мен мүдделі тараптар талаптарына сәйкес білім алушылар мен бітірушілерді дайындаудың тұрақты сапасын қамтамасыз ету, сонымен қатар инновациялар негізінде дайындау сапасын үздіксіз арттыру.

Үдеріс бағыныңқы үдерістерден тұрады:

- оқу үдерісін дайындау
- оқу үдерісін жүзеге асыру
- оқу үдерісін жақсарту

Дайындау мамандықтары бойынша ББ жүзеге асыру мамандарды даярлап шығарушы кафедралар қызметінің негізгі түрі болып табылады.

7.5.2 Тәрбие және оқудан тыс жұмыс

Мақсаты - әлеуметтік маңызды сапаларды, қондырғыларды, құндылық бағыттарын қалыптастыру және тұлғаның жан-жақты (рухани, зияткерлік, тұлғалық, мәдени және т.б) дамуы, өзіндік жетілуі, шығармашылық қалыптасуына қолайлы жағдайлар жасау.

Университеттегі тәрбие жұмысының негізгі бағыттары:

- рухани-адамгершілік тәрбие;
- азаматтық-патриоттық және құқықтық тәрбие;
- кәсіптік-еңбек тәрбиесі;
- эстетикалық тәрбие;
- салауатты өмір салтын насихаттау, дене тәрбиесі;
- экологиялық тәрбие;
- студенттік өзін-өзі басқаруды дамыту.

Тәрбие жұмысына жауапты келесі қызметтерді атқаратын ТЖ бойынша проректор болып табылады:

- тәрбие жұмысына қатысты университеттің құрылымдық бөлімшелері мен лауазымды тұлғалары жұмысын үйлестіреді;
- БҚИТУ барлық құрылымдық бөлімшелері тәлімгерлерін, студенттік деканатын тікелей басқарады;

- Тәрбие қызметі мәселелері бойынша әр түрлі мекемелермен ынтымақтастық пен бірлескен жұмысты ұйымдастырады.

Тәрбие жұмысы келесі құжаттармен реттеледі:

- Университеттің тәрбие жұмыс жоспары;
- Тәлімгерлер кеңесі туралы ереже;
- Мемлекеттік шәкіртақыны тағайындау, өтемақы төлеу және студенттерге әлеуметтік көмек көрсету тәртібі туралы ержелер.
- Студенттік ректорат жұмысының жоспары;

7.5.3 Бітірушілерді жұмыспен қамту

Мақсат – бітірушілерге қойылатын жұмыс берушілер талаптары мен тілектері туралы ақпаратты алу мен талдау және мамандықтар бойынша бітірушілер сұранысын талдау.

Бітірушілерді жұмыспен қамту үдерісі келесі қызметтерді қамтиды:

- кәсіпорын басшыларының жыл сайынғы сауалнамасы;
- мамандарды мақсатты дайындауға келісімшарттар жасау;
- жас мамандар – университет бітірушілерінің мамандықтар бойынша жұмысқа орналаспағанының саны туралы мәліметтер жинау;
- бітірушілердің болжалған жұмысқа орналасуы туралы мәліметтерді жинақтау;
- жас мамандар–университет бітірушілері және оқу кезеңінде студенттер үшін бос орындар банкі қалыптастыру;
- кәсіпорындар мен ұйымдардан ұзақ мерзімге мамандарға деген қажеттілік көрсетілген хаттар мен өтініштерді жинақтау;
- студенттер мен бітірушілерді бос орындар жәрменкесінде жұмыс берушілермен таныстыру;
- ықтимал жұмыс берушілер мен жұмыспен қамту орталықтарында бар бос орындар туралы бітірушілерге хабарлау.

Мамандарды даярлап шығарушы кафедралар бітірушілердің жұмысқа орналасуы туралы есептер дайындайды.

Жұмыспен қамтылуы үдерісінің талдауы жыл сайын жүргізіледі. Бітірушілерді жұмыспен қамту туралы алынған ақпарат негізінде бітірушілердің жұмысқа орналаспау себептері белгіленеді. Талдау нәтижелері Ғылыми кеңесте қаралады.

7.5.4 Ғылыми қызмет

Мақсаты – университетті жаңарту және дамыту, профессорлық-оқытушылар құрамының зияткерлік әлеуетін нығайту және жетілдіру, білім беру қызметтері сапасын арттыру.

Ғылыми қызмет нәтижелері жақсартылған білім беру қызметі және ғылыми зерттеулерді коммерциализациялаудан көрініс табады.

Ғылыми жұмыстың негізгі бағыттары:

- ғылыми зерттеулер;

- ғылыми біліктілікті арттыру;
- ғылыми жарияланымдарды дайындау;
- конференциялар мен семинарлар өткізу;
- студенттер мен магистранттардың ғылыми-зерттеу жұмысы

Міндеттер:

- Іргелі зерттеулерді дамыту;
- Ғылыми, жобалық-құрылымдық, өнеркәсіп кәсіпорындары және оқу орындарымен ғылыми-техникалық ынтымақтастықтың жаңа, алдыңғы қатарлы түрлерін дамыту;
- Инновациялық қызметті дамыту;
- Зерттеушелір мен дайындаушылардың зияткерлік меншігі мен авторлық құқығын қорғауға арналған жағдайларды құру;
- Зерттеулер мен дайындамалардың қаржылық негіздерін дамыту.

Көрсетілген мақсаттар мен міндеттерді, ғылыми зерттеулерді жүзеге асыру факультеттер мен кафедраларда тікелей жүзеге асырылады.

Ғылыми қызметті басқару үдерістері бойынша мәліметтерді БҚИТУ сайтында табуға болады.

7.5.5 Халықаралық қызмет

Мақсаты – халықаралық ғылыми-білім беру кеңістігіне ену, студенттер мен ПОҚ академиялық мобильділігін, университеттің халықаралық беделін және білім беру сапасын үздік әлемдік тәжірибелерге сәйкес арттыру.

Қызмет бағыттары:

- Университеттің әлемдік білім беру кеңістігіне енуіне ықпал ету және оның оң беделін қалыптастыру;
- Университеттің халықаралық беделін арттыру, әр түрлі елдердің әр түрлі қауымдастықтары мен білім беру органдарының оны тануы;
- Шет ел серіктестерімен университеттің білімдік, ғылыми, мәдени байланыстарын дамыту;
- Студенттер мен ПОҚ академиялық мобильділігін кеңейту;
- Білім беру қызметтерінің экспорты;
- Халықаралық қызметпен байланысты оқытушыларға, қызметкерлер мен студенттерге қызмет көрсету;
- Халықаралық қызмет саласындағы әр түрлі жобаларды жүзеге асыру есебінен бюджеттен тыс қаражаттарды тарту.

Міндеттер:

- университет мүше болып табылатын едәуір маңызды халықаралық ұйымдармен өзара әрекеттестікті дамыту. Конференцияларға қатысу, шетел ұйымдары басылымдарындағы жарияланымдар.
- Халықаралық ынтымақтастық жобаларына қатысу.
- Халықаралық зерттеу жобаларын жүзеге асыру, шақырылған шетел профессорларының университеттің оқу үдерісіне қатысуы.

Университеттің халықаралық қызметін басқару үдерісі бойынша мәліметтерді БҚИТУ сайтында табуға болады.

7.6 Мониторинг және өлшеулер құралдарын басқару

Мақсат – үдерістер мен олардың нәтижелерінің белгіленген талаптарға сәйкестігін растауға арналған мониторинг және өлшеу құралдарын басқаруды қамтамасыз ету.

Жауапкершілік – осы қаражаттарды қолданатын бөлімше басшылары.

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметтерді басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Білім беру үдерістерін өлшеу және мониторинг құралдарын басқару	Бөлімшелер басшылары Кафедра меңгерушілері ПОҚ Білім алушылар	СН, Білім беру бағдарламалары, «Студенттер білімін бағалау туралы» ережесі, Бақылау-өлшеу материалдары: емтихан билеттері, тест тапсырмалары, рейтинг және т.б.

Білім беру қызметі сапасының мемлекеттік білім беру стандарттары талаптары немесе келісімшарт талаптарына сәйкестігін өлшеу-бақылау шараларын жүргізу кезіне тіркеу және есептік әдістермен жүзеге асырылады:

- ағымдағы бақылау;
- аралық бақылау
- қорытынды бақылау;
- курстық жұмыстар (жобаларды) қорғау;
- оқу және өндірістік практика бойынша есептерді қорғау;
- мемлекеттік емтихан;
- бітіру кезіндегі біліктілік жұмысын қорғау;
- декан бақылауы;

Білім беру қызметі сапасын өлшеу құралдары бақылау-өлшеу материалдары –емтихан билеттері, тест тапсырмалары (тестілер), рейтинг болып табылады.

Өлшеу құралдары оқу пәні бағдарламасына сәйкес оларды қолданар алдында тексеріледі және бақылау шаралары нәтижелері талдауынан кейін қажеттілігіне қарай қайтадан түзетіледі.

Мониторинг және өлшеу құралдарын басқару үдерісіне жауапты университет кафедралары оқытушылары мен кафедра меңгерушілері болып табылады.

Үлгерімді бақылау Студенттер білімін бағалау туралы ережелерге сәйкес жүргізіледі.

8 Өлшеу, талдау және жақсарту

8.1 Жалпы ережелер

Мақсат – СМЖ өлшеуді, талдау және жақсартуды оның сәйкестігін растау және нәтижелілігін арттыру үшін қамтамасыз ету.

Жауапкершілік – ректор

Қолданылу саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Өлшеу , мониторинг, талдау және жақсарту үдерістерін жоспарлау және енгізу	Ректор Бағыттар бойынша проректорлар Бөлімшелер басшылары	СН, Сапа жоспары

БҚИТУ-де келесілерге қажетті үдерістер мониторингі, өлшеу, талдау және тұрақты жақсарту құралдары анықталған және қолданылады:

- Белгіленген талаптарға өнімнің сәйкестігін көрсетуге;
- СМЖ белгіленген талаптарға сәйкестік кепілдігі;
- СМЖ нәтижелілігін тұрақты жақсарту.

Үдерістер мен өнімдер мониторингі мен өлшеулерінің, ішкі аудиттер мен тұтынушылар қанағаттанушылығын бағалау нәтижелері БҚИТУ жоғары басшылығымен тікелей және стратегиялық жоспарлау талдауы үшін материал ретінде қолданылады.

8.2 Мониторинг және өлшеулер

8.2.1 Тұтынушылар қанағаттанушылығы

Мақсат – ұйым қызметі мен мамандарды дайындау сапасына тұтынушылар (мүдделі тараптар) қанағаттанушылығын талдау.

Жауапкершілік – ректор

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметтерді басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Тұтынушылар (мүдделі тараптар) қанағаттанушылығына қатысты сыртқы және ішкі ақпаратты жинау, талдау және қолдану	Ректор Ғылыми кеңес мүшелері ОЖ бойынша проректорлар, ҒЖ және ХБ, ТЖ Бөлімшелер басшылары	СН, Сауалнамалар, Тұтынушылар пікірлері, Сауалдама нәтижелері, Көрмелерге қатысу БҚИТУ сайты

БҚИТУ-де тұтынушылар (мүдделі тараптар) қанағаттанушылығын бағалау бойынша ақпараттың негізгі көздері болып табылады:

- тұтынушылар шағымдары болған жағдайда оларды талдау;
- тұтынушылар сауалнамасы нәтижелері;
- тілектер мен ұсыныстар түрінде тұтынушылар тарапынан хабарламалар.

Тұтынушылар мен мүдделі тараптардың университет қызметін бағалауы тұтынушылармен (мүдделі тараптармен) кері байланыс негізінде келесілер көмегімен жүзеге асырылады:

- студенттердің әлеуметтік сауалдамасы,
- оқытушылар,
- бітірушілер,
- жұмыс беруші ұйым басшылығы.

Тұтынушылар қанағаттанушылығын бағалау нәтижелері деректер талдауы және басшылық тарапынан СМЖ қызмет етуі талдауы барысында Ғылыми Кеңесте үнемі қаралады және СМЖ жақсартудың негізі болып табылады.

8.2.2 Ішкі аудит

Мақсат – СМЖ жарамдылығы, сәйкестігі, нәтижелілігі, тиімділігінің талдауы, сонымен қатар басшылықты сапа жүйесінде қызметтің және оның нәтижелерінің белгіленген талаптарға сәйкестік дәрежесі туралы нақты және уақыттылы ақпаратымен басшылықты қамтамасыз ету.

Жауапкершілік – СБӨ (аккредиттеу және стратегиялық даму бөлімі бастығы)

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
І Ішкі аудит: - жоспарлау; - өткізу - нәтижелерді өңдеу мен талдау - есепті құру - Т және ЕӘ орындалуын тексеру	Аудиторлар Бөлімше басшылары Қызметкерлер	СН, ЛН ҚР СТ ИСО 9001-2009 Аудиттер жоспары Сәйкессіздік хаттамалары Аудит бойынша есеп Т және ЕӘ жоспарлары

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректері	Шығыс деректері	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
- Жоспар/ бұйрық	- Есеп, Т және ЕӘ	Құжатталған рет-жосық. Білікті аудиторлардың болуы. Аудиттер бойынша құжаттар мен жазбалардың болуы. Қайталанатын сәйкессіздіктердің болуы.	Үдеріске жауапты тұлғаның мониторинг мен талдауы. СМЖ ішкі және сыртқы аудиттері. Басшылық тарапынан талдау.

Аудиттер келесі мақсаттарда жүзеге асырылады:

- СМЖ шеңберінде орындалған іс-шаралардың жоспарланғандарға сәйкестігін анықтау;
- ҚР СТ ИСО 9001-2009 талаптарына сәйкес СМЖ жұмыс жағдайында ұстау,
- СМЖ қызмет ету талдауы, бағалау және тиімділігін тұрақты арттыру;
- Жақсартуға арналған ықтимал мүмкіндіктерді анықтау;
- Сапа саласындағы саясатты жүзеге асыру және мақсаттарға жету дәрежесін анықтау.

Аудиттер жүргізіледі:

- Ректормен бекітілетін бағдарламаға сәйкес - жоспарланған аудит;
- Университет басшылығы нұсқауы бойынша – жоспардан тыс аудит;
- тұтынушылар талаптары негізінде;
- қайта лицензия алу және аккредиттеуге дайындық мақсатындағы үшінші тараптың сыртқы аудиті жүргізіленге дейін.

СМЖ ішкі тексерулерінің нәтижелері және түзету және ескерту шараларын жүзеге асыру нәтижелері БҚИТУ басшылығына мәлімделеді және басшылық тарапынан СМЖ талдау барысында қолданылады.

Анықталған сәйкессіздіктерді және оларды туғызған себептерді жоюға арналған кейінгі әрекеттер СЖҚ 08.ҚР.02. «Сәйкес келмейтін өнімді басқару» және СЖҚ.08.ҚР.04 «Түзету және ескерту әрекеттеріне» сәйкес жүргізіледі.

8.2.3 Үдерістер мен өнімдер мониторингі және өлшеу

Мақсат – жоспарланған нәтижелерге үдерістердің жету қабілетін көрсету, білім беру қызметі нәтижелеріне қатысты белгіленген талаптардың сақталуын тексеру.

Жауапкершілік – ректор

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Үдерістер мониторингі мен өлшеу: - жоспарлау - мониторинг және өлшеу - жұмыстардың орындалу сапасын бағалау - нәтижелер талдауы - Тжәне ЕӘ дайындау	ОЖ бойынша проректор Бөлімшелер басшылары Аудиторлар Қызметкерлер	СН, ЛН Тұтынушылар талаптары СЖҚ.05.ҚР.01.

2 Өнім мониторингі мен өлшемі: - жоспарлау - аттестаттау (аралық/қорытынды) - жұмыстардың орындалу сапасын талдау - нәтижелер талдауы - Тжәне ЕӘ дайындау	Ректор ОЖ бойынша проректор ТЖ бойынша проректор Бөлімшелер басшылары ПОҚ Білім алушылар	СН, ЛН СЖҚ.05.ҚР.01. Ағымдық бақылау қорытындылары. Емтихан ведомосы ББЖ тақырыптарын бекіту туралы, ҚМА рұқсат бұйрықтар және МАК жұмыс кестесі. Диплом жұмыстарын қорғау хаттамалары. МАК төрағалары есептері. Сынақ кітапшасы. Дипломдар мен қосымшалар.
---	--	--

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректер	Шығыс деректер	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
- Үдерістер/өнімге қойылатын талаптар - Тексеру жоспарлары (аудиттер)	- Тексеру нәтижелері (аудиттер) - Жазбалар мен деректер, ілеспе құжаттар - аттестаттау қорытындылары: емтихан ведомосылары, диплом - есептер - Тжәне ЕӘ жоспарлары және оларды орындау нәтижелері	Сәйкес білім беру бағдарламалары , құжатталған рет-жосықтар, Ережелерде белгіленген критерийлер	Үдеріске жауапты тұлға мониторингі мен талдауы. СМЖ ішкі және сыртқы тексерулері (аудиттер). Басшылық тарапынан жасалған талдау.

Үдерістер мониторингі мен өлшеу

БҚИТУ-де жоспарланған нәтижелерге үдерістердің жету қабілетін растау мақсатында СМЖ үдерістерінің тұрақты мониторингі мен өлшеулері жүргізіледі.

СМЖ үдерістері нәтижелілігін бағалау критерийлері мен әдістері үдерістер бойынша сәйкес құжаттар мен СМЖ сәйкес құжатталған рет-жосықтарында анықталған.

Білім беру қызметі бағаланатын көрсеткіштер түгелдей БҚИТУ кафедралары рейтингі туралы ережеде берілген.

Кафедралар рейтингі көрсеткіштері:

- ҚР білім және ғылым министрлігімен анықталған аккредиттеу көрсеткіштеріне сәйкес негізгілер,
- ПОҚ ағымдағы қызмет белсенділігін көрсететін қосымша.
- Университеттегі ББ жүзеге асыру және қызметер сапасы мониторингі ОӘЖ қызметінің негізгі бағытары болып табылады.

СМЖ үдерістері мониторингі басшылық тарапынан деректердің мерзімдік талдауы мен СМЖ қызметі талдауы шеңберінде жүзеге асырылады. Егер жоспарланған нәтижелерге қол жетілмесе, онда өнімнің белгіленген

талаптарға сәйкестігін қамтамасыз ету мақсатында сәйкес түзетулер мен түзету әрекеттері қолданылады.

Үдерістер мониторингі мен өлшеуіне және түзету мен түзетуші әрекеттерді жүргізуге, сонымен қатар жақсарту бойынша әрекеттер жауапкершілік үдеріс басшыларына жүктелген.

Өнім мониторингі мен өлшеу

БҚИТУ өнімі:

- Білім беру қызметінің барлық түрлерінің нәтижелері – қолданыстағы стандарт пен тұтынушылар талаптарына сәйкес білім, білік, дағды және біліктіліктерге ие **бітірушілер (студенттер/магистрлер)**.

- Кадрлық әлеует – бағыт/мамандықтың біліктілік талаптарына сәйкес біліктерге ие ПОҚ.

- Білім беру бағдарламаларын жобалау нәтижелері – ББ (оқу жоспарлары, жұмыс оқу жоспарлары, оқу-әдістемелік кешендер).

Өнім сапасын бақылауды жүргізу тәртібі, сәйкес кезеңдерде өнім сынағын жүргізуге жауапты және өкілетті тұлғалар, өнім мониторингі мен өлшеуі нәтижелері туралы жазбалар СЖҚ 04.ҚР 02. құжатталған рет-жосықтарда, Ережелерде, лауазымдық нұсқаулықтарда және басқа нормативтік құжаттарда анықталған.

Сәйкес келмейтін өнімді анықтау және басқару тәртібі СЖҚ 08.ҚР.02. «Сәйкес келмейтін өнімді басқаруда» анықталған.

8.3 Сәйкес келмейтін өнімді басқару

Мақсат – талаптарға сәйкес келмейтін өнімді сәйкестендіруді қамтамасыз ету және оның мақсатсыз қолданылуын болдырмау.

Жауапкершілік– ректор

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметтерді басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті сипаттайтын құжаттар
1 Сәйкес келмейтін өнімді анықтау - анықтау - сәйкестендіру - есепке алу	Ректор ОЖ бойынша проректор Бөлімше басшылары Аудиторлар Қызметкерлер Білім алушылар	СН, ЛН Тұтынушылар талаптары СЖҚ 08.ҚР.02 Аудит бойынша есеп Сәйкессіздік хаттамалары Сәйкес келмейтін өнім туралы жазбалар (ведомосылар, сынақ кітапшасы, б.)
2 Сәйкес келмейтін өнім бойынша талдау және шешімдер қабылдау: - себептер талдауы - шешімдер қабылдау		СН, ЛН Түзету туралы жазбалар

- түзету		
3 Пайда болу (ықтимал пайда болу)себептерін жою - Тжәне ЕӘ дайындау, - Тжәне ЕӘ жүзеге асыру, орындалуын бақылау, нәтижелілігін бағалау	Ректор ОЖ бойынша проректор Бөлімше басшылары Қызметкерлер Аудиторлар	СН, ЛН, СЖҚ 08.ҚР.03, СЖҚ.08.ҚР.04 Т және ЕӘ жоспары

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректері	Шығыс деректер	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
- Сәйкес келмейтін өнім туралы ақпарат	- Сәйкес келмейтін өнім туралы жазбалар - түзетілген өнім туралы құжаттар	Құжатталған рет-жосық. Қызметкерлердің сәйкес өкілеттігі мен жауапкершілігінің болуы. Сәйкес келмейтін өнімді сәйкестендіру.	Тұлға мониторингі мен талдауы. СМЖ ішкі және сыртқы тексерулері (аудиттер). Басшылық тарапынан жасалған талдау.

Сәйкессіздіктерді басқару үдерісі сәйкессіздіктерде анықтау және тіркеу, олардың пайда болу себептерін талдау бойынша шаралар кешенін қамтиды. Сәйкес келмейтін өнімді басқару тәртібі СЖҚ 08.ҚР.02 «Сәйкес келмейтін өнімді басқаруда» анықталған.

Сәйкес келмейтін өнім анықталуы, сәйкестендірілуі, тіркелуі қажет және стандарттар талаптарына сәйкес келмейтін мамандарды шығаруды болдырмау мақсатында басқарылатын жағдайларда болуы қажет.

Жұмыс нәтижелері бойынша үдеріс басшысы түзету және ескерту әрекеттерін жүргізудің қажеттілігі туралы шешім қабылдайды. Өнім сәйкессіздігі себептерін іздеу және жоюдың қажеттілігі туралы шешілгенде «Түзетуші және ескерту әрекеттері» рет-жосығы іске қосылады.

8.4 Деректер талдауы

Мақсат – СМЖ жарамдылығын растау және оның нәтижесін арттыру үшін деректерді анықтау, жинау және талдау.

Жауапкершілік – ректор (СБӨ өз өкілеттік береді)

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Деректерді жинақтау мен талдау келесілер барысында жүзеге асырылады:

- жыл сайынға әлеуметтік сауалдамалар,
- жыл сайынғы сапа аудиттері

- Кафедралар рейтингін жыл сайынғы анықтау
Талдауға қажетті деректер қамтиды:
- СМЖ үдерістерін өлшеу нәтижелерін, ішкі аудиттер нәтижелерін;
- Білім беру үдерісі нәтижелерін – жоо қызметін кешенді бағалау көрсеткіштерін біріктіретін білім алушылардың білім, біліктілік деңгейін;
- Ұлттық рейтингтегі жоо рейтингін;
- БҚИТУ ұсынылатын білім беру қызметтерінің белгіленген талаптарға сәйкестігі туралы деректерді;
- кафедралар рейтингін;
- СМЖ үдерістері сипаттамалары мен бағыттары және ескерту әрекеттерін жүргізу мүмкіндігімен бірге білім беру үдерісі нәтижелері туралы деректерді;
- Мүдделі тараптардың қанағаттанушылығын бағалауға арналған әлеуметтік сауалдама мен сауалнамалар нәтижелері.

Деректер талдауы нәтижелері БҚИТУ жоғары басшылығына талдау жазбалары, есептер түрінде ұсынылады.

8.5 Жақсарту

Мақсат – мүдделі тараптар қанағаттанушылығын арттыруға арналған СМЖ нәтижелілігін арттыру.

Жауапкершілік – ректор

Қолдану саласы - БҚИТУ білім беру қызметін жүзеге асыратын бөлімшелер.

Қызметті басқару

Қызмет	Жауапты Орындаушылар	Қызметті спаттайтын құжаттар
1 Келесілерді қолдану арқылы СМЖ тұрақты жақсарту: - Сапа саласындағы саясат пен мақсаттар - аудит нәтижелері - деректер талдауы нәтижелері - Т және ЕӘ орындалуы - басшылық тарапынан жасалған талдау нәтижелері	Ректор Ғылыми Кеңес мүшелері ОЖ бойынша проректор Бөлімше басшылары Қызметкерлер	СН, Сапа саласындағы саясат, Стратегиялық даму жоспары Аудит, СМЖ талдауы бойынша есеп, отырыс хаттамалары
2 Түзету және ескерту әрекеттері	ОЖ бойынша проректор Бөлімше басшылары	СН, СЖҚ08.ҚР.03, СЖҚ.08.ҚР.04

Үдеріс туралы мәліметтер

Кіріс деректер	Шығыс деректер	Үдерісті бағалау критерийлері	Үдерісті өлшеу және мониторинг әдістері
- жақсарту бойынша ұсыныстар - сәйкессіздік хаттамалары - Аудит бойынша есеп	- Т және ЕӘ жоспарлары - Қызмет бағыттары бойынша бағдарламалар - нәтижелілікті бағалау	Құжатталған рет-жосық. Сапа бойынша саясат пен мақсаттарды орындау. Тжәне ЕӘ жоспарлары. Жазбалар мен деректер	Тұлға мониторингі мен талдауы. СМЖ ішкі және сыртқы тексерулері (аудиттер). Басшылық тарапынан жасалған талдау.

Университеттің білім беру қызметі үдерістерін тұрақты жақсарту мақсатында:

– жоғары басшылық:

- сапа менеджменті қағидаларын сақтайтындығын көрсетеді және СМЖ дайындау және жақсартуға белсенді қатысады;
- Сапа саласындағы БҚИТУ саясаты талаптарды орындауға бағытталуын, мүдделі тараптар қажеттіліктерін қанағаттандыруға және тұрақты жақсартуға бағытталуын қамтамасыз етеді;
- СМЖ тұрақты жақсартуға бағытталуын қамтитын сапаны жоспарлауды қамтамасыз етеді;

– СМЖ басшылықпен талдау нәтижелері СМЖ және оның үдерістерін жақсарту бойынша әрекеттерге себепші болады;

– Инновациялық білім беру технологиялары енгізіледі;

– әлеуметтік сауалдамалар нәтижелерін қолданумен бірге тұтынушылар мен басқа мүдделі тараптар талаптарын анықтаумен қоса, жақсартуға қажетті өлшеу мен бақылау бойынша әрекеттер анықталады, жоспарланады және жүзеге асырылады;

– СМЖ жарамдылығы, нәтижелері және оны жақсарту мүмкіндіктері туралы анықталатын, жиналатын және талданатын өлшеулер және кері байланыс жүйесі құрылған және жұмыстардың жүзеге асырылатын үдерістері мен нәтижелері туралы деректер санын жинақтау тұрақты жүргізіледі;

– Сапа саласындағы саясат пен мақсаттарға сәйкес үнемі ішкі аудиттер, түзету және ескерту әрекеттері жүзеге асырылады, басшылық тарапынан деректер талдауы жүргізіледі;

– Тұрақты жақсарту бойынша жұмысқа қызметкерлердің қатысуы мадақталады, өкілеттіктерді беру, оқыту және біліктілікті арттыру жүргізіледі;

– университет стратегиясы келісілген және барлық қызметкерлерге хабарланған; Сапа саласындағы БҚИТУ мақсаттары үнемі қайта қаралады және тұтынушы күткен нәтижелерінің өзгерістерін көрсетеді.

