



## ҰЙЫМ СТАНДАРТЫ

САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ

**Бекітемін**

«Торайғыров университеті»  
КЕАК Басқарма төрағасының АЖ  
жөніндегі орынбасарының м.а.

П. Быков  
2020 жылы



### МАҚСАТТАРДЫ ӘЗІРЛЕУ ТӘРТІБІ САПА САЛАСЫНДА

СМЖ ҰС 6.01.3-20

«Торайғыров университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы

Павлодар

2020

Сапа саласындағы мақсаттарды әзірлеу тәртібі

СМЖ ҰС 6.01.3-20

### Алғы сөз

#### 1 Жұмыс тобымен ӘЗІРЛЕНГЕН.

#### 2 ӘЗІРЛЕУШІЛЕР

2.1 Жұмыс тобының жетекшісі: Г. С. Баяхметова – аккредиттеу және сапа менеджменті жүйесі офисінің сапа бойынша инженері.

2.2 А. А. Титков – Экономика кафедрасының доценті, профессор.

2.3 А. Ж. Касенов – инженерия факультетінің оқу ісі жөніндегі деканның орынбасары.

#### 3 ЕНГІЗІЛГЕН Аккредиттеу және сапа менеджменті жүйесі офисімен

4 БЕКІТІЛГЕН 20<sup>20</sup> жылы 26 08 №1-08/168 бұйрығымен

5 ҚОЛДАНЫСҚА ЕНГІЗІЛГЕН 20<sup>20</sup> жылы 26 08

#### 6 ПМУ ҰС 6.01.2-17 ОРНЫНА ЕНГІЗІЛГЕН

#### 7 САРАПШЫЛАР ТОБЫ

7.1 Сарапшылар тобының жетекшісі: Ж. Н. Матенова – аккредиттеу және сапа менеджменті жүйесі офисінің бастығы.

7.2 К. К. Абишев – инженерия факультетінің деканы.

7.3 Нормабақылаушы: Г. С. Баяхметова – аккредиттеу және сапа менеджменті жүйесі офисінің сапа бойынша инженері.

#### 8 Әдістемелік нұсқаулықты МЕРЗІМДІ ТЕКСЕРУ 3 жылда 1 рет.

2

**ҚҰЖАТТЫ РҰҚСАТСЫЗ КӨШІРУГЕ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

*Осы құжат «Торыйғыров университеті» ҚЕАҚ Басқарма Төрағасы-ректорының рұқсатынсыз толық немесе ішінара қайта шығарылмайды, көбейтілмейді және тартылмайды*

2

**ҚҰЖАТТЫ РҰҚСАТСЫЗ КӨШІРУГЕ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

*Осы құжат «Торыйғыров университеті» ҚЕАҚ Басқарма Төрағасы-ректорының рұқсатынсыз толық немесе ішінара қайта шығарылмайды, көбейтілмейді және тартылмайды*

## Мазмұны

1	Қолдану саласы	4
2	Нормативтік сілтемелер	4
3	Терминдер мен анықтамалар	4
4	Белгілер мен қысқартулар	5
5	Жауапкершілік және өкілеттіктер	5
6	Сапа саласындағы мақсаттарды әзірлеу тәртібіне қойылатын талаптар	6
7	Келісу, сақтау, тарату	10
8	Өзгерістер	10
	А қосымшасы Келісу парағы	11
	Б қосымшасы Танысу парағы	12
	В қосымшасы Мерзімді тексерулерді есепке алу парағы	13
	Г қосымшасы Өзгерістер мен толықтыруларды тіркеу парағы	14
	Библиография	15

## 1 Қолдану саласы

1.1 Осы стандарт сапа саласындағы мақсаттарды әзірлеу және сапа менеджменті жүйесін жақсартуды жоспарлау жөніндегі іс-қимылдар тәртібін белгілейді.

1.2 Осы стандартты сапа менеджменті жүйесін құруды және дамытуды, сондай – ақ сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізуді жоспарлауды жүзеге асыратын «Торайғыров университет» коммерциялық емес акционерлік қоғамының (бұдан әрі – ҚЕАҚ) лауазымды адамдары мен құрылымдық бөлімшелері қолдануға жатады.

1.3 Осы стандарт сапа менеджменті жүйесінің жұмыс істеуін қамтамасыз ететін құжаттаманың құрамына кіреді.

## 2 Нормативтік сілтемелер

Осы стандартта келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылды:  
ХС ИСО 9000-2015 сапа менеджменті жүйелері. негізгі ережелер мен сөздік.

ХС ИСО 9001-2015 сапа менеджменті жүйелері. талаптар.

СМЖ ҚП 7.5-01/02 Құжатталған ақпаратты басқару.

СМЖ 4.01.5-20 Сапа менеджменті жүйесінің құжаттамасын құруға, мазмұндауға және ресімдеуге қойылатын жалпы талаптар. Терминдер мен анықтамалар.

СМЖ ҚП 9.1-01/03 Деректерді талдау. сапа менеджменті жүйесін үнемі жетілдіру.

СМЖ ҚП 10.2-01/05 түзетуші әрекеттер.

## 3 Терминдер мен анықтамалар

Осы стандарт ИСО 9000, ҰС СМЖ 4.01.5 сәйкес терминдер мен анықтамалар қолданылады.

## 4 Белгілер мен қысқартулар

Осы стандартта келесі қысқартулар қолданылады:

**АжСМЖК** – аккредиттеу және сапа менеджменті жүйесі кеңсесі.

**Басқарма Төрағасының АЖ жөніндегі орынбасары** – Басқарма төрағасының академиялық жұмыс жөніндегі орынбасары.

**ҒЗО** – «Toraighyrov university» баспасы.

**ЖСЖӘМД** – жастар саясаты және әлеуметтік мәселелер департаменті.

**ЖТ** – жұмыс тобы.

**ЖТБ** – жұмыс тобының жетекшісі.

**КЕАҚ** – коммерциялық емес акционерлік қоғам.

**ҚП** – құжатталған процедура

**ҚББ** – құрылымдық бөлімшенің басшысы.

**СМЖ** – сапа менеджменті жүйесі.

**ҰС** – ұйым стандарты.

**ЭжҚД** – экономика және қаржы департаменті.

## 5 Жауапкершілік және өкілеттік

Осы ҚР әзірлеу, келісу, бекітуге ұсыну, сақтау жөніндегі жауапкершілік пен өкілеттіктер 1-кестеде келтірілген.

### 1-кесте – Жауапкершілік матрицасы

Қызмет түрлері	Жауапты орындаушы		
	Басқарма Төрағасының АЖ жөніндегі орынбасары	ЖТЖ	АжСМЖК
Осы СМЖ ҰС әзірлеу, ресімдеу, келісу және бекіту процесіне басшылық ету		X	
Осы СМЖ ҰС талаптарын әзірлеу, оның нормативтік құжаттардың талаптарына сәйкестігі		X	
Осы СМЖ ҰС бекіту	X		
Осы СМЖ-де көрсетілген талаптарды енгізу	X		
СМЖ 7.5-01/02 ҰС сәйкес осы СМЖ басқару			X
СМЖ түпнұсқасының сақталуына және «Торайғыров университет» КЕАҚ Білім беру порталында электрондық нұсқасын орналастыруға жауапкершілік			X

## 6 Сапа саласындағы мақсаттарды әзірлеу тәртібіне қойылатын талаптар

### 6.1 Оларды белгілеу мақсаттары мен бағыттарына қойылатын талаптар

#### 6.1.1 Мақсаттар:

- қолжетімді және қызметкерлер үшін белгілі бір сын-қатерді қамтуы тиіс;
- икемді және қоршаған ортада орын алуы мүмкін өзгерістерге сәйкес түзету үшін мүмкіндік қалдыру;

- өлшенетін және сандық түрде өлшенетін етіп тұжырымдалған;
- қызметтің нәтижесінде не алу керектігін нақты және нақты жазыңыз;
- үйлесімді және бір-біріне қайшы келмейтін;
- қолайлы-ұзақ мерзімді перспективада үлкен пайда әкеледі;
- «Торайғыров университеті» үшін бағдар, қалаған нәтижелерді анықтау және осы нәтижелерге қол жеткізу үшін «Торайғыров университеті» ресурстарын пайдалануға ықпал ету;
- сапа саласындағы саясатпен келісілген және өнім сапасына, жұмыс нәтижелілігіне және қаржылық көрсеткіштерге оң әсер етуі тиіс;
- олардың орындалуын бағалауға мүмкіндік беретін түрде ұсынылған;
- дербес құжат түрінде рәсімделген.

Мақсаттар сапа саласындағы мәлімделген саясатты жүзеге асыру жолындағы кезеңдер болып табылады.

Мақсаттарды белгілеу кезінде мақсаттар иерархиясы сақталуы керек, бұл жоғары деңгейдегі мақсаттардың төменгі деңгейдегі мақсаттарға бөлінуі. Мақсаттар иерархиясы ұйымның байланысын белгілейді және барлық бөлімшелердің қызметін жоғарғы деңгейдегі мақсаттарға жетуге бағыттауды қамтамасыз етеді. Әрбір бөлімше өз мақсаттарына қол жеткізе отырып, тұтастай алғанда ұйымның мақсаттарына қол жеткізуге қажетті үлес қосады.

#### **6.1.2 Мақсаттарды белгілеу бағыттары**

«Торайғыров университеті» келесі салаларда мақсаттар қояды:

- қызметкерлердің қажеттіліктері мен әл-ауқаты;
- әлеуметтік жауапкершілік;
- басқарушылық қызмет;
- оқу-әдістемелік қызмет;
- тәрбие жұмысы;
- Экономикалық қызмет (кірістер «Торайғыров университеті»);
- шаруашылық қызметі;
- ғылыми қызмет;
- халықаралық қызмет;
- кәсіптік бағдар беру қызметі.

6.1.3 «Торайғыров университетінің» сапа саласындағы мақсаттарын белгілеу жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыруға, үйлестіруге және оның түпкі нәтижесіне ректор-Басқарма төрағасы жауапты болады.

«Торайғыров университеті» сапа саласындағы мақсаттары ғылыми кеңес отырыстарында ҚББ жеткізіледі. РҚҚС отырыстар мен жиналыстарда қызметкерлерді «Торайғыров университетінің» сапа саласындағы саясаты мен мақсаттары туралы хабардар етеді және хаттамамен тіркейді.

## **6.2 Құрылымдық бөлімшелердің мақсаттарын әзірлеу**

«Торайғыров университетінің» сапа саласындағы саясаты мен мақсаттары негізінде құрылымдық бөлімшелердің мақсаттары әзірленеді.

Сапа саласындағы құрылымдық бөлімшелердің мақсаттарын әзірлеуге олардың басшылары мен сапа жөніндегі уәкілдері жауапты болып табылады. Әзірленген мақсаттар құрылымдық бөлімшелердің отырыстарында және жиналыстарында талқыланады, құрылымдық бөлімше бағынатын басшының қарауына беріледі, Басқарма Төрағасы орынбасары келісіледі. Аталған тұлғалардың құрылымдық бөлімшелердің мақсаттарына түзетулер енгізуге құқығы бар.

## **6.3 Мақсаттарды персоналға жеткізу**

Сапа саласындағы мақсаттарды персоналға жеткізу мынадай әдістермен жүргізіледі:

- сапа саласындағы мақсаттарды бекіту кезінде персоналдың әзірлеуге және талқылауға қатысуы;
- конференцияларда, әдістемелік кеңесте түсіндіру жұмыстары;
- біліктілікті арттыру курстарында оқу;
- жұмысқа жаңадан қабылданғандарға нұсқау беру кезінде;
- құрылымдық бөлімшелерде, қызметкерлер шоғырланған жерлерде (Beisembayev Library, кафедра, деканаттар стендтері) ақпаратты ілу арқылы);
- электрондық нұсқасын «Торайғыров университет» ҚЕАҚ Білім беру порталына орналастыру»;
- БК отырыстарында танысу парағына жазу.

6.4 «Торайғыров университет» сапа мақсаттарын әзірлеу және түзету тәртібі 2-кестеде келтірілген.

## 2-кесте – «Торайғыров университетінің» сапа мақсаттарын әзірлеу және түзету тәртібі

Алгоритм	Жұмыс кезеңдері	Жауапты	Кіріс құжаты
<pre> graph TD     Start([басы]) --&gt; 1[1]     1 --&gt; 2[2]     2 --&gt; 3[3]     3 --&gt; 4[4]     4 --&gt; 5[5]     5 --&gt; 6{6}     6 -- Ия --&gt; 7[/7/]     6 -- Жок --&gt; 8[8]     7 --&gt; 9{9}     8 --&gt; 9     9 -- Ия --&gt; End([соңы])     9 -- Жок --&gt; 6     </pre>	1 6.1-тармаққа сәйкес сапа саласындағы мақсаттарды белгілеу (өзектендіру)	Басқарма төрағасы-ректор	Бұйрық, сапа саласындағы «Торайғыров университеті» мақсаттары
	2 Сапа саласындағы мақсаттарды әзірлеу (өзектендіру)	Басқарма Төрағасы АЖ жөніндегі орынбасары., ҚББ	Сапа саласындағы мақсаттар
	3 Сапа саласындағы мақсаттарды іске асыру үшін бюджетте ресурстарды жоспарлау	Басқарма төрағасы-ректор, ЭЖҚД директоры	Шығындар сметасы
	4 Сапа саласындағы мақсаттарды орындау, олардың орындалуын бақылау, мақсатқа қол жеткізу деңгейін өлшеу, түзету (қажет болған жағдайда)	Басқарма Төрағасы АЖ жөніндегі орынбасары., ҚББ	Қызметтік жазба, сапа саласындағы мақсаттың орындалуы туралы есеп, түзету іс-қимылдарының жоспары және жақсарту бойынша ұсыныстар (СМЖ ҚР 9.1-01/03, СМЖ ҚР 10.2-01/05)
	5 Орындалуын бақылау сапа саласындағы мақсаттар	Басқарма Төрағасы АЖ жөніндегі орынбасары., ҚББ	Орындалуы туралы белгісі бар сапа саласындағы мақсаттар
	6 Түзету қажет пе?	Басқарма Төрағасы АЖ жөніндегі орынбасары., ҚББ	Есеп, қызметтік жазба
	7 Сапа саласындағы мақсаттарды түзету	Басқарма Төрағасы АЖ жөніндегі орынбасары., факультет кеңестері, кафедра отырыстары	Өзгерістермен сапа саласындағы мақсаттар
	8 Мақсатқа жету деңгейін өлшеу	Басқарма Төрағасы АЖ жөніндегі орынбасары., ҚББ	Қызметтік жазба, есеп
	9 Мақсатқа қол жеткізілді ме?	Басқарма Төрағасы АЖ жөніндегі орынбасары., ҚББ	Анықтама отырыстарының хаттамасын белгілей отырып, сапа саласындағы мақсаттар

### 7 Келісу, сақтау, тарату

7.1 Осы ҰС жобасын кері қайтарып алуға жіберуді жұмыс тобы жүзеге асырады. Пікірді алғы сөзде көрсетілген сарапшылар тобы береді.



7.2 Осы ҰС-ның жобасын келісу АжСМЖК-нің бастығымен, АжСМЖК-нің норма бақылаушысымен жүзеге асырылады және келісу парағында ресімделеді.

7.3 Осы ҰС (түпнұсқаны) АжСМЖК-ге сақтауға беру үшін РЖТ жауапты болады.

7.4.Түпнұсқаны сақтау, тираждау, есепке алынған жұмыс даналарын тарату (қажет болған жағдайда) және осы жо-ның электрондық нұсқасын «Торайғыров университет» білім беру порталына орналастыру жауапкершілігі АжСМЖК жүктеледі.

7.5 Есепке алынған жұмыс даналарын беру (қажет болған жағдайда) СМЖ ҚП 7.5-01/02 сәйкес тіркелуі тиіс.

7.6 Осы ҰС есепке алынған жұмыс даналарының (қажет болған жағдайда) сақталуына СМЖ 7.5-01/02 сәйкес ҚББ жауапты болады.

## **8 Өзгерістер**

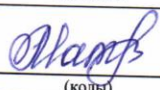

Осы ҰС «өзгерістер туралы хабарламаларын» әзірлеу, ресімдеу, келісу және бекіту, сондай-ақ оған өзгерістер енгізу СМЖ 7.5-01/02 ҚП сәйкес жүргізілуі және 4.01.5 ҰС-ға сәйкес өзгерістер мен толықтыруларды тіркеу парағында тіркелуі тиіс.

Сапа саласындағы мақсаттарды әзірлеу тәртібі

СМЖ ҰС 6.01.3-20

**А қосымшасы**  
(анықтамалық)

СМЖ ҰС Н 4.01.5/01

КЕЛІСУ ПАРАҒЫ		
Қызметі, аты-жөні	Келісу күні	Қолы
АжСМЖК басшысы Ж. Н. Матенова	20 <u>20</u> жылы <u>26</u> <u>08</u>	 (қолы)
Нормабақылаушы: АжСМЖК сапа жөніндегі инженер Г. С. Баяхметова	20 <u>20</u> жылы <u>26</u> <u>08</u>	 (қолы)

10

**ҚҰЖАТТЫ РҰҚСАТСЫЗ КӨШІРУГЕ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

*Осы құжат «Торыйғыров университеті» ҚЕАҚ Басқарма Төрағасы-ректорының рұқсатынсыз толық немесе ішінара қайта шығарылмайды, көбейтілмейді және тартылмайды*

10

**ҚҰЖАТТЫ РҰҚСАТСЫЗ КӨШІРУГЕ ТЫЙЫМ САЛЫНАДЫ!**

*Осы құжат «Торыйғыров университеті» ҚЕАҚ Басқарма Төрағасы-ректорының рұқсатынсыз толық немесе ішінара қайта шығарылмайды, көбейтілмейді және тартылмайды*



**В қосымшасы**  
**(міндетті)**

Н ҰС СМЖ 4.01.5/03

<b>МЕРЗІМДІК ТЕКСЕРУЛЕРДІ ЕСЕПКЕ АЛУ ПАРАҒЫ</b>				
<b>Бұйрық тың нөмірі мен күні</b>	<b>Тексеру нәтижелері</b>	<b>Жазбаны еңгізу күні</b>	<b>Жазбаны еңгізген тұлғаның аты-жөні</b>	<b>Жазбаны еңгізген тұлғаның қолы</b>

**Г қосымшасы  
(міндетті)**

Н ҰС СМЖ 4.01.5/04

<b>Өзгертулер мен толықтыруларды тіркеу парағы</b>					
<b>Өзгертудің реттік нөмірі</b>	<b>Негіздемесі (бұйрық №, күні)</b>	<b>Өзгертуді кіргізу күні</b>	<b>Өзгертуді еңгізу күні</b>	<b>Өзгертуді еңгізген тұлғаның аты-жөні</b>	<b>Өзгертуді еңгізген тұлғаның қолы</b>

## Библиография

[1] Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі «Білім туралы» Заңы.

[2] Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2011 жылғы 20 сәуірдегі № 152 бұйрығымен бекітілген Кредиттік оқыту технологиясы бойынша оқу процесін ұйымдастыру қағидалары (2018 жылғы өзгерістермен).

---

**УДК: 378.1:658.562:006.037**

**Түйінді сөздер:** сапа саласындағы мақсаттар, сапа саласындағы саясат, әзірлеу, сапа саласындағы мақсаттарға қойылатын талаптар, мақсаттарды бағыттау, мақсаттарды әзірлеу, түсіндіру, мақсаттарды персоналға жеткізу.

---