

## **«Қазақ ұлттық қыздар педагогикалық университеті» КЕАҚ САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ**

2013 жылдан бастап Университеттің сапа менеджменті жүйесі ISO 9001 халықаралық стандартының талаптарына сәйкес әзірленіп, енгізіліп, қолдау тапты. 2020 жылы СМЖ сәйкестік сертификатының кезекті растауын "Русский Регистр" сертификаттау Қауымдастығы жүргізді.

«Қазақ ұлттық қыздар педагогикалық университеті» КЕАҚ сапа менеджменті жүйесі - үдеріске және TQM (ағылш. Total Quality Management «сапаны жалпыға бірдей басқару») философиясына негізделген университет қызметін басқару жүйесі, ол жоспарлаудың нәтижелілігін, ресурстарды пайдаланудың тиімділігін арттырады, университеттің стратегиялық мақсаттарына қол жеткізуде синергетикалық әсер береді. Бұл - барлық қызмет салаларының сапасын үздіксіз жақсартуға бағытталған жүйелі, интеграцияланған және ұйымдастырылған жұмыс стилі.

«Жалпыға бірдей» түсінігі тұтынушылардың (білім алушылардың) және тапсырыс берушілердің (ата-аналардың, жұмыс берушілердің және басқа да мүдделі тараптардың) қажеттіліктерін қанағаттандыру үдерісіне университеттің әрбір қызметкерін тартуды білдіреді. Бұл ретте университеттің жоғары басшылығы өз қызметі сапасының белгілі бір деңгейін қамтамасыз етуге кепілдік береді.

Қазақ ұлттық қыздар педагогикалық университетінің сапа менеджменті жүйесі басқару жүйесінің басқа бөліктерімен бірыңғай жүйеге біріктірілген және сапаны қамтамасыз ету саясатын іске асыру үшін қажетті өзара байланысты, сондай-ақ өзара іс-қимыл жасайтын элементтердің жиынтығы болып табылады, мысалы: ұйымдық құрылым, үдерістер, әдістемелер, ресурстар және басқалар.

Университеттің СМЖ-сі сапаны басқарудың екі негізгі механизмінен тұрады:

1) Сапаны қамтамасыз ету - білім беру қызметі сапасының кепілдендірілген деңгейін қолдау.

2) Сапаны арттыру - білім беру қызметтерінің сапасын одан әрі дамыту және арттыру.

Бұл тетіктерді іске асыру үшін сапаны бақылау және аудит (бақылау), сондай-ақ 21 ғасырдың талаптарына сәйкес білім беру үдерісінің сапасын жетілдірудің (дамытудың) жаңа тетіктерін әзірлеу және енгізу арқылы жүзеге асырылады.

Университеттің сапаны іштей қамтамасыз ету жүйесі еуропалық жоғары білім кеңістігіндегі (ESG) халықаралық стандарттар мен жоғары білім сапасын қамтамасыз ету нұсқаулығына негізделген, ол келесілерді қамтиды:

1) сапаны қамтамасыз ету саласындағы саясат;

2) бағдарламаларды әзірлеу мен бекіту;

3) студентке бағдарланған оқыту, сабақ беру және бағалау;

- 4) білім алушыларды қабылдау, олардың үлгерімі, тануы және сертификаттау;
- 5) оқытушылар құрамы;
- 6) оқу ресурстары және білім алушыларды қолдау жүйесі;
- 7) ақпаратты басқару;
- 8) қоғамға хабардар ету;
- 9) тұрақты мониторинг және бағдарламаларды мерзімді бағалау;
- 10) сапаны мерзімді сыртқы қамтамасыз ету.

СМЖ қолдану саласы келесі үдерістерді қамтиды:

- 1) қызметті жоспарлау;
- 2) ресурстарды басқару;
- 3) өмірлік цикл;
- 4) қызмет нәтижелерін бағалау;
- 5) жақсарту.

Сапа менеджменті жүйесінің әр үдерісін жүргізу үшін үдеріс жетекшісі және оның иесі белгіленеді. Үдеріс жетекшісі оның жүзеге асырылуын қамтамасыз етеді, нәтижелігін және тиімділігін бақылайды. Үдерістің иесі оны құжат (құжаттар) түрінде ресімдейді, бақылау бағаларын белгілейді, үдерісті басқарады, оның жай-күйі мен талаптарға сәйкестігіне жауап береді.

Университеттің СМЖ инфрақұрылымы келесілерден тұрады:

- 1) Аудит және сапа менеджменті бөлімі;
- 2) Сапаны қамтамасыз ету Комитеті, ал 6 бөлімшеде (2 жоғары мектепте және 4 институтта) сапаны қамтамасыз ету жөніндегі Комиссия.
- 3) 38 сертификатталған ішкі сапа аудиторларының командасы.

Қазақ ұлттық қыздар педагогикалық университетінің сапа менеджменті жүйесі экономика талаптары мен қоғам қалауының динамикасы жағдайында университетті басқаруды оңтайландырудың қуатты құралы болып табылады. Бұл университетті барлық деңгейде басқару сапасын жақсартуға, университеттің стратегиялық даму мақсаттарына қол жеткізуге бағытталған пікірлестердің жақсы ұйымдастырылған командасын қалыптастыруға мүмкіндік береді.