



БЕКІТЕМІН
«Жәңгір хан атындағы Батыс
Қазақстан аграрлық-техникалық
университеті» КеАҚ
басқарма төрағасы – ректор
А.М. Наметов
« 05 » 09 2019 ж.



ҚҰЖАТТАЛҒАН РӘСІМ

ҚЫЗМЕТТІ ЖОСПАРЛАУ ЖӘНЕ БАСҚАРУ

СМЖ.08.ҚР.01.

Басылым № 06

Дана № _____

Дайындалды: <i>31.08.2019 ж.</i>	Келісілді: <i>02.09.2019 ж.</i>	Енгізілді: <i>06.09.2019 ж.</i>
Алмагамбетова М.Ж. <i>[Signature]</i> Пашенко Н.Н. <i>[Signature]</i>	Губашев Н.М. <i>[Signature]</i> Ихсанов Е.Б. <i>[Signature]</i>	СМЖ.09.ҚР.01. 05.09.2019 ж. орнына Қайта қаралуы: <i>05.09.2019 ж.</i>

Мазмұны

1. Мақсаты
2. Қолданылуы
3. Терминдер және қысқартулар
4. Жауапкершілігі және өкілеттігі
5. Сипаттама
6. Құжаттама
7. Сілтемелер

1. Мақсаты

Осы Ереже Жәңгір хан атындағы Батыс Қазақстан аграрлық-техникалық университетінің (бұдан әрі – университет) білім беру қызметтерін ұсынуға қойылатын талаптарды орындау үшін қажетті процестерді жоспарлау және енгізу, сондай-ақ осы процестерді басқару жөніндегі жұмысын реттейді.

2. Қолданылуы

Бұл Ереже білім беру қызметтерін ұсыну процестеріне қатысатын университеттің барлық құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлері үшін жарамды.

3. Терминдер және қысқартулар

Осы рәсімде қолданылатын терминдер мен анықтамалар ҚР СТ ИСО 9001-2015 Сапа менеджменті жүйесі. Талаптарға сәйкес келеді.

Сапа менеджменті жүйесінің жазбаларын басқару кезінде СМЖ.07.ҚР.01. – Ақпараттарды құжаттау рәсінде келтірілген терминдер қолданылады.

4. Жауапкершілігі және өкілеттілігі

Сапалы білім беру қызметтерін ұсыну процестерін жоспарлау, енгізу және басқару университеттің барлық құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлерінің ортақ жауапкершілігі болып табылады.

5. Сипаттама

Жалпы ережелер

Сапалы білім беру қызметтерін ұсыну үшін процесстерді жоспарлау, енгізу және басқарудың басымдығы жобаланған және әзірленген процестерді **бақылаудан** процестердің **сапасын басқаруға** көшу болып табылады.

Университетте білім беру қызметтерін ұсыну сапасын ішкі қамтамасыз ету рәсімі, студенттерге бағытталған оқытуды іске асыруға және білім беру сапасын арттыруға, яғни сапалы білім беру қызметтерін ұсынуға бағытталған, оқу процесін тиімді ұйымдастыру үшін білім беру қызметін басқару, процестерді жоспарлау және енгізу жөніндегі шаралар, ережелер мен рәсімдер жүйесін білдіреді.

Бұл тұтынушылардың қанағаттануын, сыртқы бақылаудың оң бағасын және университет пен білім беру бағдарламаларының рейтингін арттыруды қамтамасыз етеді.

Жобаланатын және әзірленетін процестерге мыналарды қамтамасыз ететін: қол жеткізілуі тиіс нәтижелердің анықталғандығы; процесс нәтижелерінің талаптарды орындау қабілеттерін бағалауға бағытталған талдаулардың жүргізілгендігі; жобаланатын процестердің нәтижелері кіріс талаптарын қанағаттандыратындығын, оларды нақты қолдануға және мақсатты пайдалануға қатысты талаптарға сәйкес келетіндігін қамтамасыз ету мақсатындағы жұмыстардың жүргізілгендігі, басқару әдістері қолданылады.

Процестерді жоспарлау, енгізу және басқару үшін **кіріс деректері**.

Процестерді жоспарлау және енгізу кезінде жобаланатын және әзірленетін білім беру қызметтерінің нақты түрлері үшін маңызды талаптар анықталады.

Бұл ретте: функционалдық және нормативтік құжаттармен белгіленген шарттар (талаптар); заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптар; қолдануға міндетті стандарттар немесе жиынтықтар; жобалау мен әзірлеудің осыған ұқсас алдыңғы қызметінен алынған ақпарат қаралады. Жобалау және әзірлеу мақсаттары үшін барабар, толық және дәйекті кіріс деректері көзделеді.

Процестерді жоспарлау, енгізу және басқару үшін **шығыс деректері**.

Процестерді жоспарлау және енгізу кезінде мыналар қамтамасыз етіледі: шығыс деректерінің кіріс талаптарына сәйкес келуі; білім беру қызметтерін көрсетудің кейінгі процестері үшін барабар болуы; мониторинг пен өлшеуге қойылатын тиісті талаптардың,

жарамдылық критерийлерінің қамтылуы; мақсатты пайдалану, сондай-ақ оларды қауіпсіз және дұрыс қамтамасыз ету үшін маңызды қызметтердің сипаттамаларының белгіленуі.

Қызметтері мен жұмысты ұйымдастыру

Кейіннен сапалы білім беру қызметтерін ұсынуды қамтамасыз ету үшін қолайлы процестер жобаланады және әзірленеді, енгізіледі және олардың жұмыс істеуі қамтамасыз етіледі.

Университет білім беру қызметтерін ұсынудың барлық процестері, келесілер бойынша, басқарылуда болуын қамтамасыз етеді:

- қызметтерге қойылатын талаптарды анықтау;
- процестер үшін және қызметтерді мақұлдау үшін критерийлерді белгілеу;
- қызмет талаптарына сәйкестікке қол жеткізу үшін қажетті ресурстарды анықтау;
- белгіленген критерийлерге сәйкес процестерді басқару;
- қызметтердің оларға қойылатын талаптарға сәйкестігін көрсету үшін, процестер жоспарланғандай жүзеге асырылатынына сенімділікті қамтамасыз ету үшін қажетті көлемде құжатталған ақпаратты анықтау, жүргізу және сақтау.

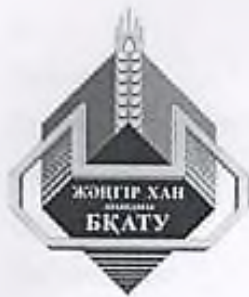
Жобаланған және әзірленген процестер және білім беру қызметтеріне қойылатын барлық жаңа талаптар туралы құжатталған ақпарат бекітіледі және сақталады. Қызметтерге қойылатын талаптар өзгерген жағдайларда тиісті құжатталған ақпаратқа қажетті өзгерістер енгізіледі және қызметкерлер өзгерген талаптар туралы хабардар етіледі.

6. Құжаттама

Қызмет туралы ережелер
Процесстердің карталары

7. Сілтемелер

ҚР СТ ИСО 9001-2015 Сапа менеджментінің жүйелері. Талаптар
СМЖ.07.ҚР.01. – Ақпараттарды құжаттау



УТВЕРЖДАЮ

Председатель правления – ректор
НАО «Западно-Казахстанский
аграрно-технический
университет имени Жангир хана»

 А.М. Наметов

« 05 » 09 2019 г.

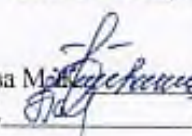



ДОКУМЕНТИРОВАННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ
ПЛАНИРОВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ

СМК.08.ДП.01.

Редакция № 06

Экземпляр № __

Разработано: <i>31.08.2019г.</i> Алмагамбетова М. Пашенко Н.Н. 	Согласовано: <i>02.09.2019г.</i> Губашев Н.М. Ихсанов Е.Б. 	Введено: <i>05.09.2019г.</i> Взамен: СМК.09.ДП.01. от 05.09.2019 г. Пересмотр: <i>05.09.2019г.</i>
--	---	--

Содержание

1. Цель
2. Применение
3. Термины и сокращения
4. Ответственность и полномочия
5. Описание
6. Документация
7. Ссылки

1. Цель

Настоящее Положение регламентирует работу Западно-Казахстанского аграрно-технического университета имени Жангир хана (далее – университет) по планированию и внедрению процессов, необходимых для выполнения требований к предоставлению образовательных услуг, а также управление этими процессами.

2. Применение

Настоящее Положение действительно для всех структурных подразделений и сотрудников университета, участвующих в процессах предоставления образовательных услуг.

3. Термины и сокращения

Термины и определения, применяемые в настоящей процедуре, соответствуют СТ РК ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования.

При управлении записями системы менеджмента качества также используются сокращения, приведенные в процедуре СМК.07.ДП.01. – Документирование информации.

4. Ответственность и полномочия

Планирование, внедрение и управление процессами предоставления качественных образовательных услуг является общей ответственностью всех структурных подразделений и сотрудников университета.

5. Описание

Общие положения

Приоритетом планирования, внедрения и управления процессами для предоставления качественных образовательных услуг является переход **от контроля** проектируемых и разрабатываемых процессов **к управлению качеством** процессов.

Процедура внутреннего обеспечения качества предоставления образовательных услуг в университете представляет собой систему мер, правил и процедур по планированию и внедрению процессов, управлению образовательной деятельностью для эффективной организации учебного процесса, направленных на реализацию студентоцентрированного обучения и повышения качества образования, т.е. предоставления качественных образовательных услуг.

Это обеспечивает удовлетворенность потребителей, положительную оценку внешнего контроля и повышение рейтинга университета и образовательных программ.

К проектируемым и разрабатываемым процессам применяются методы управления, обеспечивающие, чтобы: результаты, которые должны быть достигнуты, были определены; проводились анализы, имеющие целью оценить способности результатов процесса выполнить требования; проводилась работа, имеющая целью обеспечения того, что результаты проектируемых процессов удовлетворяют входные требования, соответствуют требованиям в отношении их конкретного применения и намеченного использования.

Входные данные для планирования, внедрения и управления процессами.

При планировании и внедрении процессов определяются требования, существенные для конкретных типов образовательных услуг, которые будут проектироваться и разрабатываться.

При этом рассматриваются: функциональные и установленные нормативными документами условия (требования); законодательные и нормативные правовые требования; стандарты или своды, которые обязаны применять; информация, полученная из аналогичной предыдущей деятельности проектирования и разработки. Предусматриваются адекватные, полные и непротиворечивые для целей проектирования и разработки входные данные.

Выходные данные для планирования, внедрения и управления процессами.

При планировании и внедрении процессов обеспечивается, чтобы: выходные данные соответствовали входным требованиям; были адекватными для последующих процессов оказания образовательных услуг; включали соответствующие требования к мониторингу и измерениям, критерии приемлемости; устанавливали характеристики услуг, которые важны для их целевого использования, также для их безопасного и надлежащего предоставления.

Функции и организация работы

Проектируются и разрабатываются процессы, которые приемлемы для обеспечения последующего предоставления качественных образовательных услуг, внедряются и обеспечиваются их функционирования.

Университет обеспечивает, чтобы все процессы предоставления образовательных услуг находились под управлением, посредством:

- определения требований к услугам;
- установления критериев для процессов и для одобрения услуг;
- определения ресурсов, необходимых для достижения соответствия требованиям к услугам;
- управления процессами в соответствии с установленными критериями;
- определения, ведения и сохранения документированной информации в объеме, необходимом для обеспечения уверенности в том, что процессы осуществляются так, как было запланировано, для демонстрации соответствия услуг требованиям к ним.

Фиксируется и сохраняется документированная информация по проектируемым и разрабатываемым процессам и всех новых требований к образовательным услугам. В тех случаях, когда требования к услугам изменяются, вносятся необходимые изменения в соответствующие документированные информации и сотрудники осведомляются об изменившихся требованиях.

6. Документация

Положения о деятельности
Карты процессов

7. Ссылки

СТ РК ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования
СМК.07.ДП.01. – Документирование информации