



**СӘТБАЕВ  
УНИВЕРСИТЕТІ**

**«Қ.И.СӘТБАЕВ атындағы ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ ТЕХНИКАЛЫҚ  
ЗЕРТТЕУ УНИВЕРСИТЕТІ» КОММЕРЦИЯЛЫҚ ЕМЕС  
АКЦИОНЕРЛІК ҚОҒАМЫ**

2-деңгейдегі СМЖ құжаты	Құжатталған процедура	ҚазҰТЗУ 502 ҚП
	2023 жылғы « <i>12</i> » <i>08</i> №4 редакция	

**МЕНЕДЖМЕНТТІ ТАЛДАУ**

**ҚазҰТЗУ 502 ҚП**

Алматы 2023

**АЛҒЫСӨЗ**

**1 «Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті»  
КЕАҚ Корпоративтік даму департаментінің бағалау және сапа бөлімінде  
ӘЗІРЛЕНДІ**

Бағалау және сапа бөлімінің бастығы  
«18» 07 2023 ж.

Сау А.Сауранбаева

**2 КЕЛІСІЛДІ:**

Басқарма мүшесі - ғылым және  
корпоративтік даму жөніндегі  
проректор  
«01» 08 2023 ж.



Е.Көлдеев Е.Көлдеев

Заңгерлік қамтамасыз ету және  
мемлекеттік сатып алу  
басқармасы бастығының  
міндетін атқарушы  
«31» 07 2023 ж.

Т.Абуkenov Т.Абуkenov

Құжаттамалық қамтамасыз ету және  
мемлекеттік тілді дамыту  
бөлімінің бастығы  
«28» 07 2023 ж.

Ж.Орақбаева Ж.Орақбаева

**3 Басқарманың 2023 жылғы «02» 08 №12 шешімімен  
БЕКІТІЛДІ**

**4 2022 жылғы «03» ақпандағы №3 редакцияның орнына ЕНГІЗІЛДІ**

## МАЗМҰНЫ

1 ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР .....	4
2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР .....	4
2 ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР, БЕЛГІЛЕР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР .....	5
4 САПАНЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ЖҮЙЕСІН ТАЛДАУДЫ ЖОСПАРЛАУ .	7
5 МЕНЕДЖМЕНТТІ ТАЛДАУҒА АРНАЛҒАН КІРІС .....	7
6 УНИВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТІН ТАЛДАУДЫҢ ШЫҒЫС НӘТИЖЕЛЕРІ .....	9
7 ІШКІ НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАРҒА ӨЗГЕРІСТЕР ЕНГІЗУ .....	9
8 ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ .....	9
Университет саясатына қойылатын талаптар .....	11
Университет мақсаттарына қойылатын талаптар .....	11
ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ .....	13

## МЕНЕДЖМЕНТТІ ТАЛДАУ

### № 502 құжатталған процедура

#### 1 ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

1.1 «Менеджментті талдау» процедурасы «Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті» КЕАҚ (бұдан әрі – Университет) басшылығы тарапынан менеджмент жүйесін талдау процестерін оның жай-күйін мерзімді талдау және бағалау жолымен сапаны қамтамасыз ету жүйесінің тұрақты жарамдылығына, барабарлығына және нәтижелілігіне кепілдік беру, сондай-ақ осы жүйені жақсарту жөніндегі мүмкіндікті іздеу мақсатында айқындайды.

1.2 Университеттің менеджмент жүйесін талдауды Университеттің жоғары басшылығы жүзеге асырады. Барлық қызметкерлер осы процедураның талаптарын сақтауға міндетті.

1.3 Бұл процедураның әрекеттері Университеттің барлық бөлімшелеріне қолданылады.

1.4 түсінікті болу үшін Б қосымшасында блок-схема және «Басшылық тарапынан талдау» процесінің кіріс/шығыс матрицалары ұсынылған.

#### 2 НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

Осы процедура мынадай құқықтық және нормативтік құжаттарға:

- Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі №319-III «Білім туралы» заңына;

- Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 30 желтоқсандағы №396-VI «Техникалық реттеу туралы» заңына;

- Қазақстан Республикасының 2008 жылғы 05 шілдедегі №61-IV «Сәйкестікті бағалау саласындағы аккредиттеу туралы» заңына;

- ISO 9000, 45000, 14000 сериялы халықаралық сапа стандарттарына;

- ISO/IEC 17025-2017. Сынақ және калибрлеу зертханаларының құзыреттілігіне қойылатын жалпы талаптар.

- Standards and Guidelines for Quality Assurance in the European Higher Education Area. ENQA report. 2015. (Еуропалық жоғары білім беру кеңістігіндегі (ESG) сапа кепілдігінің стандарттары мен ұсынымдары).

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2003 жылғы 10 желтоқсандағы № 822 «Жоғары кәсіптік білім беру ұйымдарында сапа менеджменті жүйесін әзірлеу және енгізу туралы» бұйрығына;

- Қазақстан Республикасы Ғылым және жоғары білім министрінің 2023 жылғы 5 сәуірдегі №145 бұйрығымен бекітілген Жоғары және (немесе)

жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру ұйымдарында Кредиттік оқыту технологиясы бойынша оқу процесін ұйымдастыру қағидаларына;

- «Қ.И.Сәтбаев атындағы Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамының жарғысына;
- Үкіметтің 2023 жылғы 26 мамырдағы №401 қаулысымен бекітілген 2023-2027 жылдарға арналған КЕАҚ-тың даму бағдарламасына;
- Қ.И.Сәтбаев атындағы ҚазҰТЗУ-дың сапа саласындағы саясатына;
- Қ.И.Сәтбаев атындағы ҚазҰТЗУ ректорының бұйрықтары мен өкімдеріне сілтемелерді қамтиды.

## **2 ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР, БЕЛГІЛЕР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР**

### **3.1 Терминдер мен анықтамалар**

Осы процедурада 9000 СБХҰ бойынша, сондай-ақ оның негізінде әзірленген нормативтік құжаттардан алынған терминдер мен анықтамалар пайдаланылады.

<b>Менеджментті талдау</b>	белгілі бір кезеңділікпен (жылына бір рет) Университеттің сапа жүйесінің жарамдылығын, барабарлығын, нәтижелілігі мен тиімділігін анықтау мақсатында ұйым басшылығының жүйелі, құжатталған қызметі
<b>Аудит (тексеру)</b>	аудит (тексеру) критерийлеріне сәйкестік дәрежесін айқындау мақсатында объективті куәлік пен оның объективті бағасын алудың жүйелі, тәуелсіз және құжатталған процесі
<b>Ішкі нормативтік құжат</b>	Университетте әзірленген және бекітілген құжат. Мұндай құжаттың қолданылу аясы Университет шеңберімен шектеледі
<b>Білім беру сапасының кепілдіктері</b>	сапаға қатысты және сапаны жоспарлауды, сапаны басқаруды, сапаны қамтамасыз етуді, сапаны бағалауды және сапаны жақсартуды қамтитын жоғары оқу орнын басқару және басқару бойынша үйлестірілген қызметтің барлық түрлері
<b>Сапаны жоспарлау</b>	Менеджменттің сапа және қажетті жұмыс процестері саласындағы мақсаттарын, сондай-ақ мақсаттарға жету үшін тиісті ресурстарды белгілеуге бағытталған бөлігі
<b>Сапа менеджменті</b>	Білім беру сапасына қойылатын талаптарды орындау үшін пайдаланылатын жедел сипаттағы ЖОО қызметінің әдістері мен түрлері
<b>Сапаны қамтамасыз ету</b>	Білім беру сапасына қойылатын талаптар орындалатынына сенімділікті қамтамасыз етуге бағытталған сапа менеджментінің бөлігі
<b>Сапаны бақылау</b>	Сапа менеджментінің сапа талаптарын орындауға бағытталған бөлігі
<b>Сапаны жақсарту</b>	Сапа менеджментінің сапа талаптарын орындау қабілетін арттыруға бағытталған бөлігі

<b>Доки</b> – құжатталған ақпарат	Ұйым басқаруы және жұмыс істеуі қажет ақпарат және ол қамтылған ақпарат құралы
<b>Сапасы</b>	Объектінің тән сипаттамаларының жиынтығы талаптарға сәйкес келу дәрежесі
<b>Біліктілік</b>	Дайындық деңгейі, кәсібі, мамандығы
<b>Көшірмесі</b>	Өнімді әзірлеу, өндіру, сынау және т.б. кезінде тікелей пайдалануға арналған түпнұсқамен бірдей құжат
<b>Түзету әрекеті</b>	Сәйкессіздіктің себебін жоюға және оның қайталануын болдырмауға арналған әрекет
<b>Түзету</b>	Анықталған сәйкессіздікті жою әрекеті 1-ескерту. Түзету түзету әрекетімен бірге жүзеге асырылуы мүмкін. 2-ескерту. Түзету, мысалы, қайта құруды немесе градацияны төмендетуді қамтуы мүмкін
<b>Сәйкессіздік</b>	Талаптарды орындамау
<b>Ұйымдық құрылым</b>	Ұйым өз функцияларын орындайтын сұлба түрінде ұсынылған міндеттемелер, өкілеттіктер және қатынастар
<b>Жауапкершілік</b>	Жүктелген функционалдық міндеттерді орындамаудың немесе тиісінше орындамаудың құқық нормаларында белгіленген салдары
<b>Жоспар</b>	Қойылған мақсаттарға қол жеткізуге бағытталған іс-шараларды айқындайтын құжат
<b>Құжаттың түпнұсқасы</b>	Түпнұсқа қолтаңбалармен ресімделген, келісу мен бекітудің түпнұсқа деректемелері бар құжаттың көшірмесі (мөр - қажет болған жағдайда, қолы, күні, тіркеу нөмірі), көбейтуге жарамды
<b>Саясат</b>	Жоғары басшылық ресми түрде тұжырымдаған ұйымның ниеті мен даму бағыты
<b>Ескерту әрекеті</b>	Ықтимал сәйкессіздіктерді немесе басқа мүмкін жағымсыз жағдайды жоюға арналған әрекет
<b>Хаттама</b>	Кеңестерде, жиналыстарда және т.б. мәселелерді талқылау және шешімдер қабылдау барысын тіркейтін құжат
<b>Процедура</b>	Жұмысты немесе процесті орындаудың белгіленген әдісі
<b>Процесс</b>	Жоспарланған нәтижелерді шығару үшін кірістерді пайдаланатын өзара байланысты және өзара әрекеттесетін қызмет түрлерінің жиынтығы
<b>Жақсартулар</b>	Қызмет көрсеткіштерін жақсарту жөніндегі іс-қимыл
<b>Сәйкес келмейтін өнімді басқару</b>	Сәйкес келмейтін өнімдер тұтынушыға берілмейтініне кепілдік беру үшін қабылданған әрекеттер
<b>Мақсаттар</b>	Белгілі бір кезеңде қол жеткізуге болатын нәтиже.

### 3.2 Белгілер мен қысқартулар

ІНҚ	Ішкі нормативтік құжаттар	ХС	Халықаралық стандарт
МЖМББС	Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарты	ҚазҰТЗУ КЕАҚ	«Қазақ ұлттық техникалық зерттеу университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы
СДД	Стратегиялық даму департаменті	БжСБ	Бағалау және сапа бөлімі
ҚП	Құжатталған процедура	ЖТ	Сапа жүйесін әзірлеу, енгізу және жақсарту жөніндегі жұмыс тобы
ESG	Еуропалық жоғары білім беру кеңістігіндегі сапа кепілдігінің стандарттары мен ұсынымдары	ОӘК	Оқу-әдістемелік кеңес
СБХҰ	Стандарттау бойынша халықаралық ұйым	Ү	Пішін

## 4 САПАНЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ЖҮЙЕСІН ТАЛДАУДЫ ЖОСПАРЛАУ

4.1 Университет басшылығы тарапынан сапа жүйесіне талдау жүргізу, әдетте, өткен оқу жылындағы жұмыс қорытындылары бойынша маусым айына жоспарланады.

4.2 Қажет болған жағдайда Университет басшылығы тарапынан СМЖ жоспардан тыс талдауы мүмкін (сертификаттау кезінде, елеулі сәйкессіздіктер анықталған кезде және т.б.).

4.3 Менеджментті талдау бойынша жұмыстар басталғанға дейін «Өткен кезеңдегі менеджментке талдау жүргізудің тәртібі мен мерзімдері туралы» бұйрық шығарылады, оның жобасын дайындауды СДД директорымен келісім бойынша БжСБ бастығы жүзеге асырады.

4.4 Осы бұйрықты дайындау барысында СДД БжСБ қоса тіркеліп отырған жұмыстарды жүргізу жоспарын әзірлейді, қамтылған бөлімдер: көрсетілген мерзімдерде өз есептерін ұсынуы тиіс процестер бойынша жауаптыларды айқындай отырып, кіріс деректерін дайындау, талдау жүргізу және шығыс деректерін ресімдеу (ҚазҰТЗУ 502-01 Ү).

## 5 МЕНЕДЖМЕНТТІ ТАЛДАУҒА АРНАЛҒАН КІРІС

5.1 «Өткен кезеңдегі менеджментке талдау жүргізу тәртібі мен мерзімдері туралы» бұйрық және оған қоса берілген жоспар негізінде процестер бойынша жауаптылар өз есептерін ұсынады (ҚазҰТЗУ 502-02 Ү. Сонымен олар ұсынылатын ақпараттың дұрыстығына жауапты болады.

5.2 Менеджментті талдау үшін есептерді тапсыру бойынша орындауды жинау мен бақылауды СДД БЖСБ жүзеге асырады.

5.3 БЖСБ бастығы келіп түскен материалдарды қарайды, талдайды, жинақтайды және қажет болған жағдайда түсініктемелер немесе қосымша деректер сұрайды.

5.4 БЖСБ бастығы СДД директорының басшылығымен А қосымшасының талаптарын басшылыққа ала отырып, «Менеджментті талдау» есебінің жобасын дайындайды:

- *Университеттің сапа саласындағы саясатының жаңа басылымы (қажет болған жағдайда);*

- *Университеттің сапа саласындағы мақсаттарының жаңа басылымы.*

5.5 «Менеджментті талдау» құжаттарының жобалары, Университеттің сапа саласындағы саясаты мен мақсаттары жоғары басшылықтың қарауына ұсынылады.

5.6 «Менеджментті талдау» құжатын ресімдеу кезінде баяндаманың мынадай кезектілігін ұстану ұсынылады:

- алдыңғы талдауда көзделген іс-шаралардың мәртебесі (*алдыңғы талдаудың ұсынымдарын орындау*);

- сыртқы және ішкі факторлар жағдайындағы өзгерістер;

- жүйенің жұмыс істеуі және нәтижелілігі туралы ақпараттар (*жоспарларды, шешімдер мен бағдарламаларды орындау, персоналмен жұмыс және орындаушылық тәртіптің жай-күйі, ішкі/сыртқы тексерулердің нәтижелерін бағалау және талдау, шағымдар мен даудамалар бойынша жұмысты қоса алғанда, тұтынушылардың қанағаттануы, сәйкессіздіктермен жұмыс*);

- ресурстардың сәйкестігі (*персоналды, оқу шығындарын, қаржыны, жабдықты, құрылысты, күрделі жөндеуді және т.б. қоса алғанда, мақсаттарды іске асыру үшін бөлінген және пайдаланылған ресурстар*);

- тәуекелдерді өңдеу және мүмкіндіктерді іске асыру үшін қабылданған іс-қимылдардың нәтижелілік шегі (*қойылған мақсаттарға қаншалықты қол жеткізілді*);

- жақсарту үшін мүмкіндіктер (*мақсаттарды іске асыру барысындағы проблемалар туралы мәліметтер, ресурстардың жетіспеушілігін қоса алғанда жақсарту бойынша ұсынымдар (проблемалардың себептерін жою үшін)*).

5.7 Мүмкіндігінше қол жеткізілген нәтижелер өткен кезеңдердің деректерімен салыстырғанда ұсынылуы тиіс.



## 6 УНИВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТІН ТАЛДАУДЫҢ ШЫҒЫС НӘТИЖЕЛЕРІ

6.1 Есеп жобасы жоғары басшылыққа танысу үшін беріледі. Сондай-ақ, басшы Университет қызметкерлерін қол жеткізілген нәтижелермен таныстыру үшін жалпы жиналысты өткізу уақытын белгілейді.

6.2 Жалпы жиналыста сөз сөйлеген кезде баяндаманың мынадай тәртібін ұстану ұсынылады:

- Өткен кезеңдегі мақсаттар;
- СМЖ нәтижелілігі;
- туындаған проблемалар мен жақсартулар бойынша түскен ұсынымдар;
- ресурстарды бөлу жөніндегі шешімдерді қоса алғанда, қабылданған шешімдер;
- жаңа саясат;
- жаңа мақсаттар;
- кезекті менеджмент талдауын жүргізу мерзімдері;
- туындаған сұрақтарға жауап.

6.3 Жиналыс хаттамасын ҚазҰТЗУ 403 ҚП-сына сәйкес ресімделетін СДД жұмыскері немесе басқа тағайындалған тұлға жүргізеді.

## 7 ІШКІ НОРМАТИВТІК ҚҰЖАТТАРҒА ӨЗГЕРІСТЕР ЕНГІЗУ

7.1 Менеджментті талдау процесінде қабылданған шешімдер әдетте ішкі нормативтік құжаттарға өзгерістер енгізуді талап етеді.

7.2 Менеджментті кезекті талдауды аяқтау жөніндегі нұсқаулық:

- өзгерістер енгізу қажеттілігін талдайды;
- жеке құжатталған процедуралар мен Менеджмент жүйесі бойынша нұсқаулықтың жаңа басылымын шығаруды ұйымдастырады.

## 8 ТӘУЕКЕЛДЕРДІ БАСҚАРУ

Тәуекел	Пайда болу себептері	Салдары	Тәуекелдерді азайту және алдын алу шаралары
Менеджментті талдау бойынша есепті уақтылы ұсынбау	– Университет ҚБ есептерін уақтылы ұсынбау – Жалған мәліметтер беру	– Жүргізілген жұмыстардың төмен нәтижелілігі; – 9001:2015 СБХҰ ХС талаптарына сәйкестігін тексеру бойынша сыртқы аудиттің бұзылуы	– Есепті тапсыру мерзімдерін көрсете отырып ректордың бұйрығы; – Нақты мәліметтер беруді бақылау

**ҚазҰТЗУ 502 ҚП үлгілерінің тізбесі**

<b>№</b>	<b>Құжаттың атауы</b>	<b>Үлгісі</b>	<b>Сақтау орны</b>	<b>Сақтау мерзімі</b>
	Менеджментті талдауға дайындық жоспары	ҚазҰТЗУ 502-01 Ү	СДД	тұрақты
	Департамент есебі	ҚазҰТЗУ 502-02 Ү	СДД	тұрақты
	Институт есебі	ҚазҰТЗУ 705-11 Ү	ТК	тұрақты

## Университет саясатына қойылатын талаптар

1 Университеттің жоғары басшылығы осы процедураның талаптарына сәйкес Университет саясатының нәтижелілігіне мезгіл-мезгіл талдау жүргізеді. Мұндай талдаудың негізгі мақсаты: Саясатты үнемі жетілдіру мақсатында жарамдылығын анықтау.

2 Жоғары басшылық саясаты Саясат болған жағдайда қайта қаралады:

- тиімділікке қол жеткізбейді, яғни Саясат нақты жұмыс істемейді;
- ұйымның жалпы талабына сәйкес келмейді;
- Мақсаттарды әзірлеу және олардың нәтижелілігі үшін негіздеме бермейді;

- Университеттің жоғары басшылығымен қызметкерлердің өзара түсіністігін қамтамасыз етпейді;

3 Саясатты қайта қарау кезінде келесі талаптарды орындау қажет:

- Саясат ұйымның мәлімделген салаға және Университеттің қызмет түріне қатысты нақты ниеттеріне сәйкес келуі керек;

- Саясат менеджмент жүйесінің тиімділігін үнемі жақсартуға деген ұмтылысты көрсетуі керек;

- Саясат университеттің жоғары басшылығының тұтынушылардың, нормативтік құқықтық актілердің және басқа да мүдделі тараптардың талаптарына сәйкес келуі міндеттемесін қамтуы керек.

4 Саясатты қайта қарау кезінде жеті қағиданың қолданылуын қарастыру ұсынылады.

## Университет мақсаттарына қойылатын талаптар

1 ҚазҰТЗУ-да саясат негізінде мынадай мақсаттар әзірленеді:

- Тұтынушылардың және/немесе мүдделі тұлғалардың талаптарын қанағаттандыру;

- Университет өнімінің белгіленген талаптарға сәйкестігіне қол жеткізу;

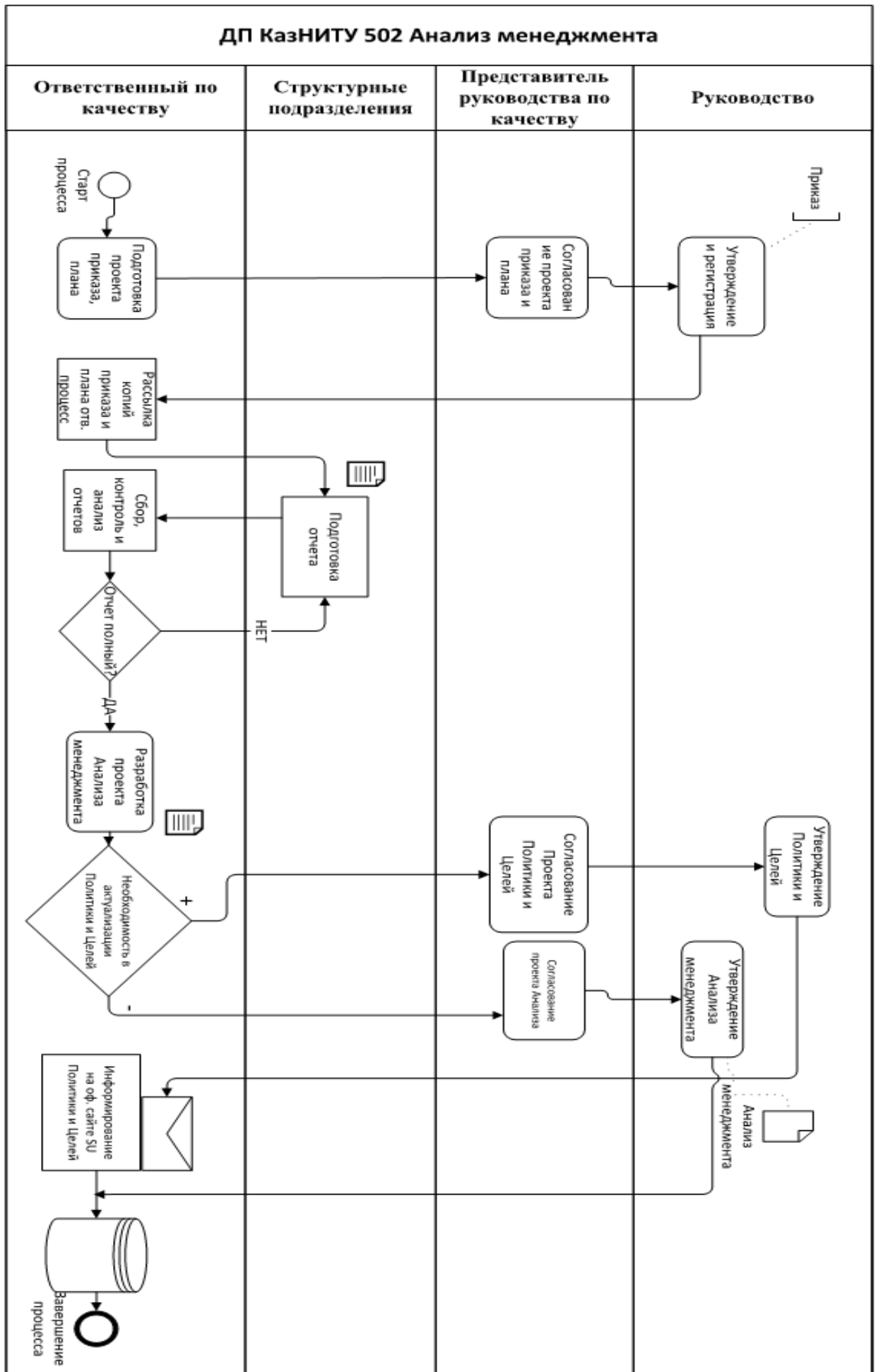
- Менеджмент жүйелерін үнемі жақсарту.

2 Университеттің мақсаттары:

- Университет саясатына қайшы келмейді;

- өлшенуі керек, яғни олардың нәтижелілігін белгіленген мерзімде тексеруге болады;

- қол жеткізу немесе қол жеткізбеу нәтижелері бойынша деректерді жинауға және кейінгі талдау жүргізуге мүмкіндік беру.



## ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

Өзгерістің реттік нөмірі	Бөлім, құжат тармағы	Өзгерістің түрі (ауыстыру, жою, қосу)	Хабарламаның нөмірі мен күні	Өзгеріс енгізілді	
				Күні	Тегі және аты-жөнінің бірінші әріптері, қолы, лауазымы
а 1	40, 4.37.	ауыстыру	а 2 В.01,	19.01.24	Б.С.Б.
а 2	4.47.		2024		М.С.М.
а 3	50.52.				М.С.М.
а 4	60.6.3.				М.С.М.