	«Қ. Құлажанов атындағы Қазақ технология және бизнес университеті» АҚ
	САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ
	Менеджментті талдау

БЕКІТЕМІН
«Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ
Ректоры
_____ Л.К. Байболова
«10» қаңтар 2026 ж.

МЕНЕДЖМЕНТТІ ТАЛДАУ
ҚазТБУ-СДД-ҚР-9.3-2026-09

.

Астана. 2026

Нұсқа: 2.0	**БД:** СМЖБ	**ЭҚА бойынша тіркеу № _____**

КІРІСПЕ

Бұл ҚР «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ Стратегиялық даму бөлімі тарапынан әзірленген.

Бұл ҚР «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ Ректорының титул парағына қойған жеке қолтаңбасымен бекітіледі.

Бұл ҚР «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ -ның барлық құрылымдық бөлімшелері үшін сапа менеджменті жүйесіне байланысты қызметі бөлігінде міндетті болып табылады.

Бұл ҚР-ді кезеңдік тексеруді Стратегиялық даму департаментінің директоры үш жылда кемінде бір рет жүргізеді.

Осы құжатталған рәсімге өзгерістер оның «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ қолданылу нәтижелері бойынша немесе құжаттардың талаптары өзгерген кезде енгізіледі.

2025 жылғы 18 маусымдағы «ҚазТБУ-СҚЕжАБ-ҚР-9.3-2025-23 «Менеджментті талдаудың» орнына енгізілді»

МАЗМҰНЫ

1	Терминдер мен анықтамалар	4
2	Қолданылған қысқартулар	5
3	Жалпы ережелер және рәсімнің сипаттамасы	5
4	СМЖ/СҚМЖ ішкі аудитін жоспарлау	6
5	Талдау үшін деректерді қалыптастыру	6
6	Талдауды жүргізу	7
7	Ғылыми кеңесте талдау деректерін таныстыру	8
8	ҚБ-дегі СМЖ жұмыс істеуі бойынша есепті қалыптастыру	8
9	«Қ. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ны жақсарту жөніндегі іс-шараларды жоспарлау, ұйымдастыру және жүзеге асыру	9
10	Ақпараттық қамтамасыз ету	9
11	Жауапкершілік және өкілеттіктер	10
12	Үдеріспен байланысты тәуекелдер және тәуекелдердің алдын алу жөніндегі әрекеттер	11
13	Сыбайлас жемқорлыққа қарсы ережелер	11
14	Құпиялылық	12
15	Қосымшалар	13
16	Оқу жылының қорытындыларын шығару бойынша ішкі аудит / смж / скмж / ақпараттық қауіпсіздік менеджменті жүйесі (ақмж) бойынша өзін-өзі есептерге қойылатын талаптар Н. СДД-9.3-2026-05-01 (міндетті)	13
17	Оқу жылының қорытындыларын шығару бойынша сыртқы аудит / смж / скмж / ақмж бойынша өзін-өзі есептерге қойылатын талаптар Н. СДД-9.3-2026-05-02 (міндетті)	15
18	Оқу жылының қорытындыларын шығару бойынша үдеріс басшыларының өзін-өзі есептеріне қойылатын талаптар Н. СДД-9.3-2026-05-03 (міндетті)	16
19	Тәуекелдерді жою жөніндегі іс-шаралардың жоспар-есебі Н. СДД-6.1-2026-03-02 (міндетті)	17
20	«Қ. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ны дамыту және сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспары Н. СДД-9.3-2026-05-04	19
21	ҚБ жұмыс жоспары Н. СДД-9.3-2026-05-05	20
22	СМЖ жұмыс істеуі туралы есеп Н. СДД-9.3-2026-05-06 (міндетті)	21
23	Қызметті жақсарту бойынша тұжырымдар мен ұсыныстар Н. СДД-6.1-2026-03-01	22
24	_/ оқу жылы үшін ИСО 9001:2015 ХС бойынша тәуекелдерді жою жөніндегі іс-шаралардың жоспар-есебі Н. СДД-6.1-2026-03-02	23
25	20____-20_____ оқу жылында жүргізілген ішкі/сыртқы аудит нәтижелері бойынша түзету әрекеттерінің статусы Н. СДД-9.3-2026-05-07 (міндетті)	25
26	Келісу парағы Н.СДД-7.5.-2026-01-02 (міндетті)	26
27	Танысу парағы Н.СДД-7.5-2026-01-03 (міндетті)	26
28	Тіркеу және өзгерістер тізімі Н.СДД-7.5-2026-01-04 (міндетті)	27
29	Мерзімді тексеру жазбасы парағы Н.СДД-7.5-2026-01-05 (міндетті)	27

1. ТЕРМИНДЕР МЕН АНЫҚТАМАЛАР

Термин	Анықтама
Менеджмент талдауы	- ұйымның сапа менеджменті жүйесін жақсарту мүмкіндіктерін және өзгерістерге деген қажеттілікті бағалау
Құжатталған ақпарат	- ұйым басқаруы және ұстауы тиіс ақпарат, сондай-ақ оның қамтылған ортасы.
Құжатталған процедура	- «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ үшін процестерді сипаттаудың бірыңғай тәртібін, лауазымды тұлғалардың өкілеттіктері мен жауапкершілігін, ақпараттық ағындарды, оның ішінде деректерді тіркеуді және сапа бойынша жазбаларды белгілейтін құжат
Сапа	- меншікті сипаттамалар жиынтығының талаптарды орындау дәрежесі.
Түзету әрекеті	- анықталған сәйкессіздіктің немесе басқа қалаусыз жағдайдың себебін жою үшін қолға алынған әрекет
Басқару	- ұйымды басқару және оған жетекшілік ету жөніндегі үйлестірілген қызмет
Сәйкессіздік	- Талапты орындамау
Сәйкес келмейтін өнім / қызмет	- белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін өнім / қызмет
Нормативтік құжат	- әртүрлі қызмет түрлеріне немесе олардың нәтижелеріне қатысты ережелерді, жалпы принциптерді немесе сипаттамаларды белгілейтін құжат
Жауапкершілік	- құқық нормаларымен белгіленген функционалдық міндеттерді орындамаудың немесе тиісінше орындамаудың салдары
Жоспар	- қойылған мақсаттарға қол жеткізуге бағытталған іс-шараларды айқындайтын құжат
Сапа саласындағы саясат	- жоғары басшылық ресми түрде тұжырымдаған ұйымның сапа саласындағы жалпы ниеттері мен қызмет бағыты
Ұйымдық құрылым	- ұйым өзінің функцияларын орындайтын схема түрінде көрсетілген міндеттемелер, өкілеттіктер және өзара қатынастар
Үздіксіз жақсарту	- талаптарды орындау қабілетін арттыруға бағытталған қайталанатын қызмет
Процесс	- кірістер мен шығыстарды түрлендіретін өзара байланысты және өзара әрекеттесетін қызмет түрлерінің жиынтығы
Тәуекел	- белгісіздіктің әсері
Нәтижелілік	- жоспарланған қызметтің іске асырылу дәрежесі мен жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу
Сапаны басқару жүйесі	- Сапаға бағытталған менеджмент жүйесінің бөлігі
Сәйкестік	- Талапқа сәйкестік
Сапа саласындағы мақсаттар	- сапа саласында қол жеткізілетін немесе ұмтылатын мақсаттар
Тұтынушылардың қанағаттанушылығы	- тұтынушылардың өз талаптарының орындалу дәрежесін қабылдау
Сапаны жақсарту	- сапа талаптарын орындау қабілетін арттыруға бағытталған сапа менеджментінің бөлігі

2. ҚОЛДАНЫЛҒАН ҚЫСҚАРТУЛАР МЕН БЕЛГІЛЕР

Қысқарту	Толық аты
«Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ	«Қ. Құлажанов атындағы Қазақ технология және бизнес университеті» акционерлік қоғамы
КазТБУ-СДД-ПАК-5.3/9.3-2026-02	«Процестердің ақпараттық карталарының альбомы»
КазТБУ-СДД -ҚР-7.5-2026-01	«Құжатталған ақпарат» құжатталған рәсімі
КазТБУ-СДД -ҚР-10.2-2026-10	«Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері» құжатталған рәсімі
КазТБУ-СДД -ҚР-9.2-2026-08	«Ішкі аудит» құжатталған рәсімі
КазТБУ-СДД -ҚР-6.1-2026-03	«Тәуекелдерді басқару» құжатталған рәсімі
ҚР МЖМБС	Қазақстан Республикасының Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарты
ҚР	Құжатталған рәсім
ТӘ	Түзету әрекеттері
МС	Халықаралық стандарт
Осы ҚР	«Менеджментті талдау» құжатталған рәсім КазТБУ-СДД-ҚР-9.3-2026-09
СМЖБ	Сапа менеджменті жүйесі бөлімі
ПОҚ	Профессор-оқытушылар құрамы
СМЖ	Сапа менеджменті жүйесі
ҚБ	Құрылымдық бөлім
СДД	Стратегиялық даму департаменті
Менеджментті талдау	Басшылық тарапынан талдау

3. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР МЕН РӘСІМ СИПАТТАМАСЫ

3.1 Менеджментті талдау сапа менеджменті жүйесі (СМЖ) пен процестердің, оның ішінде сапа саласындағы саясат пен мақсаттардың тұрақты жарамдылығын, адекваттылығын және нәтижелілігін қамтамасыз ету, жақсарту мүмкіндіктерін, өзгерістерге қажеттілікті бағалау, сондай-ақ барлық деңгейдегі басшыларды процестердің нәтижелілігі мен тиімділігін бағалау, оларды талдау және жақсарту үшін тиісті әрекеттерді әзірлеу процесіне тарту мақсатында жүзеге асырылады.

3.2 «Менеджментті талдау» процесінің иесі, СМЖ-ні жақсарту бойынша қажетті шешімдер қабылдайтын тұлға «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ президенті/ректор болып табылады. СМЖ талдауын жүргізу жауапкершілігі ректорға жүктеледі. «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ басшылығы тарапынан талдау жүргізу кезінде жұмыстарды ұйымдастыру және ҚБ қызметін үйлестіру жауапкершілігі СДД басшысына жүктеледі.

3.3 Бағыттары бойынша проректорлар, процесс басшылары және/немесе құрылымдық бөлімшелердің басшылары өз процестері мен/немесе құрылымдық бөлімшелері шеңберінде менеджментті талдау процесіне жалпы басшылықты жүзеге асырады. Олар Сапа менеджменті жүйесі бөлімінің сұрауы бойынша «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ менеджментін талдауды жүргізу үшін талап етілетін өз процестері мен/немесе құрылымдық бөлімшелерінің СМЖ талдау нәтижелерін, оларды жақсарту жөніндегі есептер мен ұсыныстарды, сондай-ақ процестері мен/немесе құрылымдық бөлімшелері шеңберіндегі СМЖ жағдайы туралы өзге де құжатталған ақпаратты Сапа менеджменті жүйесі бөліміне уақтылы ұсынуға жауапты болады.

3.4 СМЖ жұмыс істеуін талдау жылына 1 рет мерзімділікпен жүргізіледі. Қажет болған жағдайда жоспардан тыс менеджментті талдау жүргізілуі мүмкін.

3.5 СМЖ талдауы туралы құжатталған ақпарат Ғылыми кеңестің отырысында қаралатын

және Ректор бекітетін есеп түрінде ресімделуі тиіс.

3.6 Менеджментті талдау нәтижелері мен қабылданған шешімдер «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ персоналына ішкі ақпараттандыру рәсіміне сәйкес «Google диск» арқылы немесе корпоративтік пошта арқылы жеткізіледі.

3.7 Менеджментті талдау процесі келесі кезеңдерді қамтиды:

3.7.1 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ менеджментті талдау жұмыстарын жоспарлау;

3.7.2 талдау үшін деректерді қалыптастыру;

3.7.3 менеджментті талдау;

3.7.4 Ғылыми кеңесте менеджментті талдау деректерімен баяндама жасау;

3.7.5 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ні жақсарту жөніндегі іс-шараларды жоспарлау, ұйымдастыру және жүзеге асыру.

4. СМЖ ТАЛДАУ ЖҰМЫСТАРЫНЫ ЖОСПАРЛАУ

4.1 «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-да менеджментті талдауды жүргізу, әдетте, алдыңғы оқу жылының жұмыс қорытындысы бойынша маусым айына жоспарланады.

4.2 Қажет болған жағдайда «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ менеджментіне жоспардан тыс талдау жүргізуге болады (сертификаттау кезінде, маңызды сәйкессіздіктер анықталған кезде және т. б.).

4.3 Оқу жылының соңында «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ні дамыту және сүйемелдеу жоспарымен белгіленген мерзімдерде СДД директоры процесс басшыларын СМЖ талдау жұмыстарының басталғаны туралы хабардар етеді.

5. ТАЛДАУ ҮШІН ДЕРЕКТЕРДІ ҚАЛЫПТАСТЫРУ

5.1 СМЖ талдауын жүргізу туралы хабардар етілгеннен кейін екі-үш жұмыс аптасы ішінде процесс иелері, «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ге тартылған құрылымдық бөлімшелердің басшылары және СДД директоры менеджментті талдау үшін қажетті бастапқы деректер пакетін қалыптастыруға тиіс.

5.2 Менеджментті талдауға арналған кіріс деректері мынадай ақпаратты қамтуы тиіс:

5.2.1 ішкі және сыртқы аудиттердің нәтижелерін;

5.2.2 Н. СДД-6.1-2026-03-02 нысаны бойынша тәуекелдерді өңдеу және мүмкіндіктерді іске асыру үшін қолға алынған әрекеттердің нәтижелілігін;

5.2.3 тұтынушылардың қанағаттанушылығын мониторингтеу нәтижелерін;

5.2.4 СМЖ-ге әсер етуі мүмкін ортаның өзгерістерін;

5.2.5 түзету әрекеттерінің орындалу статусын;

5.2.6 СМЖ прецеденттік талдауларының нәтижелері бойынша әрекеттерді.

5.2.7 процестердің жұмыс істеуін (СМЖ процестерінің нәтижелілігін талдау, яғни оқу жылының қорытындысы бойынша процесс басшылары мен құрылымдық бөлімшелердің өзін-өзі бағалау есептері) және өнімнің / қызметтердің сәйкестігін;

5.2.8 прецеденттік талдау нәтижелері бойынша әзірленген іс-шаралардың орындалуын;

5.2.9 процестер бойынша SWOT – талдауды;

5.2.10 СМЖ-ні жетілдіру бойынша ұсыныстарды.

5.3 Оқу жылының қорытындыларын шығару бойынша процесс басшыларының өзін-өзі есептеріне қойылатын талаптарға сәйкес Н. СДД-9.3-2026-09-03 нысаны бойынша процестер бойынша өзін-өзі есептері қалыптастырылады. Өзін-өзі есептерінде процесс басшылары есепті кезең үшін процесс жұмысының нәтижелілігіне сыни талдау жасайды:

5.3.1 процестің жұмыс істеуін қамтамасыз ететін әзірленген құжатталған ақпаратқа талдау жасауды;

5.3.2 қызметтің негізгі көрсеткіштерін және өнімнің / қызметтердің динамикадағы сәйкестігін;

5.3.3 сыртқы/ішкі аудиттердің нәтижелері мен нәтижелілігін, сәйкессіздіктерді және процесс шеңберінде жүргізілген түзету әрекеттерін талдауды;

5.3.4 Н. СДД-6.1-2026-03-02 нысаны бойынша процесс шеңберінде тәуекелдерді өңдеу және мүмкіндіктерді іске асыру үшін қолға алынған әрекеттердің нәтижелілігін.

5.3.5 прецеденттік талдау нәтижелері бойынша әзірленген іс-шаралардың орындалуын;

5.3.6 өзін-өзі есебенең негізгі бөлігінде прецеденттік жылдармен салыстырғандағы динамика (графиктер, диаграммалар, кестелер), қосымшалар, қызметтерді тұтынушылардан кері байланыс нәтижелері (талапкерлердің, білім алушылардың, түлектердің, профессор-оқытушылар құрамының, жұмыс беруші кәсіпорындар өкілдерінің сауалнама нәтижелері) міндетті түрде көрсетілуі тиіс;

5.3.7 әрбір бөлімшенің соңында қызметті жақсарту жөніндегі қорытындылар мен қосымшалар;

5.3.8 SWOT - талдау, қорытындылар, ұсынымдар, іс-шаралар, қызметті жақсарту және кемшіліктерді жою жөніндегі ұсыныстар.

6. ТАЛДАУ ЖҮРГІЗУ

6.1. СДД алынған құжатталған ақпаратты қарастырады, талдайды, қорытындылайды, қажет болған жағдайда түсініктеме немесе қосымша деректер сұрайды. «Басқару талдауы» жобалық есеп DSR директоры тарапынан ректорға ұсынылады.

6.2 Ректор «Менеджментті талдау» есебінің дайындалған жобасы негізінде талдау қорытындыларын шығарады, ағымдағы жыл үшін «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ СМЖ жағдайы туралы қорытынды жасайды және келесі жылға СМЖ-ні жақсарту бойынша ұсынымдар мен ұсыныстар ұсынады.

6.3 **«Менеджментті талдау» есебі, әдетте, мынадай бөлімдерді қамтиды:**

Кіріспе

1. АУДИТ НӘТИЖЕЛЕРІ

1.1 Н. СДД-9.3-2026-09-01 нысаны бойынша СМЖ / СЖқіМЖ/ АҚМЖ ішкі аудиті;

1.2 Н. СДД-9.3-2026-09-02 нысаны бойынша СМЖ / СЖқіМЖ / АҚМЖ сыртқы аудиті;

2. СМЖ ПРОЦЕСТЕРІНІҢ ЖҰМЫС ІСТЕУІ

2.1 Сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды талдау (аймақтың мақсаттары мен міндеттеріне, қолда бар ресурстарға сәйкестігіне және т.б.).

2.2 «Персоналды басқару» процесі.

2.2.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.2.2 Қызметті тұтынушылардан түскен кері байланыс нәтижелерін талдау.

2.3 «Ақпараттық ортаны басқару» процесі.

2.3.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.3.2 Қызметті тұтынушылардан түскен кері байланыс нәтижелерін талдау.

2.4 «Контингентті қалыптастыру немесе бакалавриат, магистратура ББ бойынша жаңа қабылдау» процесі.

2.4.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.4.2 Қызметті тұтынушылардан түскен кері байланыс нәтижелерін талдау.2.5 «Халықаралық ынтымақтастық және академиялық ұтқырлық» процесі.

2.5.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.5.2 Тұтынушыларға көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттанушылығын мониторингтеу.

2.6 «Қосымша білім беру бағдарламаларын жобалау және іске асыру» процесі.

2.6.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау;

2.6.2 Тұтынушыларға көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттанушылығын мониторингтеу.

2.7 «Білім беру қызметін жоспарлау және әзірлеу» процесі (бакалавриат).

2.7.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау;

2.8 «Білім беру бағдарламаларын іске асыру» процесі (бакалавриат).

2.8.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.9 «Білім беру қызметінің мониторингі және өлшеуі» процесі (бакалавриат).

2.9.1 Тұтынушылардың көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттанушылығын мониторингтеу.

2.10 «Ресурстармен қамтамасыз ету және басқару» процесі (кітапханалық және ақпараттық қызмет көрсету).

2.10.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.10.2 Тұтынушыларға көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттанушылығын мониторингтеу.

2.11 «Білім беру қызметін жоспарлау және әзірлеу» процесі (жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру).

2.11.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау;

2.12 «Білім беру бағдарламаларын іске асыру» процесі (жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру).

2.12.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау;

2.13 «Білім беру қызметінің мониторингі және өлшеуі» (жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру).

2.13.1 Тұтынушыларға көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттанушылығын мониторингтеу.

2.14 «Ғылыми және инновациялық қызметті жоспарлау және әзірлеу» процесі.

2.14.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.15 «Ғылыми және инновациялық қызмет» процесі.

2.15.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау;

2.16 «Ғылыми және инновациялық қызметтің мониторингі және өлшеуі» процесі.

2.16.1 Тұтынушыларға көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттанушылығын мониторингтеу.

2.17 «Білім алушылармен тәрбие және оқудан тыс жұмыс» процесі.

2.17.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.17.2 Тұтынушыларға көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттанушылығын мониторингтеу.

2.18 «Білім алушыларды әлеуметтік қолдау» процесі.

2.18.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау;

2.18.2 Тұтынушыларға көрсетілетін қызметтердің сапасына қанағаттанушылығын мониторингтеу.

2.19 «Жұртшылықты ақпараттандыру» процесі.

2.19.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.19.2 Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау және тиісті мүдделі тараптардың пікірлері.

2.20 «Ресурстарды басқару» процесі (инфрақұрылым, білім беру және процестің орындалу ортасы).

2.20.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.21 «Сатып алуды басқару» процесі.

2.21.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.22 «Редакциялық-баспа қызметі» процесі.

2.22.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

2.23 «Тіршілік қауіпсіздігін қамтамасыз ету» процесі.

2.23.1 Процестің жұмыс істеу нәтижелілігін талдау.

3. ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІНІҢ МӘРТЕБЕСІ

4. ҚЫЗМЕТТІ ЖАҚСАРТУҒА АРНАЛҒАН ҰСЫНЫСТАР.

7. ҒЫЛЫМИ КЕҢЕСТЕ ТАЛДАУ ДЕРЕКТЕРІ БОЙЫНША БАЯНДАМА ЖАСАУ

7.1 Дайындалған «Менеджментті талдау» есебі К. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ Ғылыми кеңесінің отырысында тыңдалып, талқыланады. Отырысқа ректордың қалауы бойынша мүдделі құрылымдық бөлімшелердің басшылары және басқа да лауазымды тұлғалар қатыса алады.

7.2 Талқылау қорытындылары ректордың қол қоюымен хаттамамен рәсімделеді, хатшы хатты Ғылыми кеңестің барлық мүшелері мен құрылымдық бөлімшелердің басшыларының назарына жеткізеді. Ғылыми кеңес отырысының хаттамасы Н. СДД-9.3-2026-05-04 нысаны бойынша бір жылға арналған СМК-ны дамыту және сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспарын әзірлеу үшін негіз болып табылады.

7.3 Сапа жөніндегі ғылыми кеңесі мәжілісінің хаттамасы мен СМЖ-ны дамыту және сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспары негізінде БҚ басшылары «Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері» атты ҚазТБУ-СДД-ҚР-10.2-2026-10 құжатында белгіленген тәртіппен ТӘ (түзету әрекеттерін) әзірлеуді және орындауды жүзеге асырады.

7.4 Ректор менеджментті талдау нәтижелеріне ескертулер болмаған жағдайда «Басшылықтың талдау» есебін бекітеді.

7.5 Есептер, аналитикалық материалдары бар құжатталған ақпарат және СМЖ-ны дамыту мен сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспары СДД -де сақталады.

8. ҚБ-ДЕГІ СМЖ ЖҰМЫС ІСТЕУІ ТУРАЛЫ ЕСЕПТІ ҚАЛЫПТАСТЫРУ

8.1. Оқу жылының соңында «К. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ны дамыту және сүйемелдеу жоспары мен құрылымдық бөлімшелердің (ҚБ) жоспарында белгіленген мерзімдерде барлық ҚБ басшылары оқу жылындағы ҚБ жұмысына талдау жасап, Н. СДД-9.3-2026-05-06 формасы бойынша ҚБ СМЖ жұмыс істеуі туралы есеп дайындауға тиіс.

8.2. Есепті дайындау әдіснамасы: формальды талаптарға қосымша ретінде, ҚБ басшылары Н.СДД-9.3-2026-09-06 формасы бойынша есепті дайындау кезінде мыналарды орындауға міндетті:

8.2.1. «Процестердің ақпараттық карталарында» тіркелген НТК (Негізгі тиімділік көрсеткіштерімен) есепте көрініс тапқан нәтижелер арасындағы тікелей байланысты қамтамасыз ету.

8.2.2. Қол жеткізілген нәтижелілік көрсеткіштерін тәуекелдер тізілімімен (Н.СДД-6.1.-2026-03-01) және оларды жою жөніндегі іс-шаралар жоспарымен (Н.СДД-6.1.-2026-03-02) корреляциялауды (өзара байланысын) орындау.

8.2.3. Графикалық визуализация әдістерін (графиктер/диаграммалар) қолдана отырып, процестердің негізгі көрсеткіштерінің динамикасын ұсыну (ағымдағы оқу жылын өткен жылмен салыстыру).

8.2.4. Егер процесс НТК нысаналы мәндерге жетпесе, қорытындылар мен ұсыныстарға (6.2.9-тармақ) ауытқу себептеріне сыни талдау енгізу.

8.3. Есептік құжаттаманың құрамы (тәуекелдер мен процестер бойынша талаптарды қоса алғанда):

8.2.1 ішкі аудиттердің нәтижелілігі;

8.2.2 сыртқы аудиттердің нәтижелілігі;

8.2.3 оқу жылы үшін СМЖ-ны жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарының орындалуы туралы мәліметтер;

8.2.4 оқу жылы ішінде әзірленген ҚБ (құрылымдық бөлімшенің) құжатталған ақпараты;

8.2.5 Н.СДД-6.1-2026-03-01 формасы бойынша ҚБ тәуекелдер төлқұжаты;

8.2.6 Н.СДД-6.1-2026-03-02 формасы бойынша тәуекелдерді жою жөніндегі іс-шаралардың жоспар-есебі;

8.2.7 алдағы жылға арналған СМЖ-ны жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспары;

8.2.8 SWOT талдауы;

8.2.9 жақсарту бойынша қорытындылар мен ұсыныстар.

8.4. Есептілікті тапсыру

СМЖ жұмыс істеуі туралы есеп (электрондық нұсқасы) ІІҚ (ВНД) «Google дискісі» арқылы СМЖБ-ға (ОСМК) тапсырылады.

«К. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ басқармалары мен ҒЗИ бойынша СМЖ жұмыс істеуі туралы бірыңғай есепті құруға рұқсат етіледі.

8.5. Деректерді пайдалану Құрылымдық бөлімшелердегі (ҚБ) СМЖ жұмыс істеуі туралы

есептердің деректері «Басшылық тарапынан талдау» қорытынды есебін дайындау үшін негіз болып табылады.

Деректердің дұрыстығы мен аналитикалық тереңдігі үшін жауапкершілікті процесс иесі / ҚБ басшысы атқарады.

9. «К. ҚҰЛАЖАНОВ АТЫНДАҒЫ ҚАЗТБУ» АҚ СМЖ-НЫ ЖАҚСАРТУ ЖӨНІНДЕГІ ІС-ШАРАЛАРДЫ ЖОСПАРЛАУ, ҰЙЫМДАСТЫРУ ЖӘНЕ ЖҮЗЕГЕ АСЫРУ

9.1 Ректор мен СДД директоры бекітілген «Басшылықтың талдау» есебі негізінде 10 күн ішінде Н. СДД-9.3-2026-05-04 формасы бойынша «К. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ны дамыту және сүйемелдеу жөніндегі бір жылға арналған іс-шаралар жоспарын әзірлейді. Дайындалған «К. «Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ны дамыту және сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспарын» ректор бекітеді.

9.2 СМЖ-ны дамыту және сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспарына мыналарға бағытталған шешімдер мен әрекеттер енгізіледі:

9.2.1 СМЖ және оның процестерінің нәтижелілігін арттыру;

9.2.2 негізгі және қосалқы процестерді жақсарту көрсеткіштерін белгілеу;

9.2.3 тұтынушылардың талаптарына сәйкес ұсынылатын қызметтер мен шығарылатын өнімнің сапасын жақсарту;

9.2.4 нақты қажеттіліктерді анықтау және ресурстарды оңтайлы бөлу.

9.3 «К. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ны дамыту және сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспары СДД-де сақталады, құрылымдық бөлімше ҚБ басшыларын таныстыру жұмыстары ІІҚ (ВНД) «ЭҚА» (Электрондық құжат айналымы) арқылы жүргізіледі.

9.4 «К. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ны дамыту және сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспарының орындалуын бақылауды Ректор жүзеге асырады. Орындалған іс-шаралардың нәтижелері көрсетілген құжатталған ақпарат «К. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ менеджментін кейіннен талдау үшін кіріс деректері болып табылады.

9.5. Жыл сайын «К. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ құрылымдық бөлімшелерінің (ҚБ) басшылары басқарма басшысымен немесе жетекшілік ететін проректормен (ұйымдастыру құрылымына сәйкес) келісе отырып, Н. СДД-9.3-2026-09-05 формасы бойынша ҚБ-нің жылдық жұмыс жоспарларын әзірлейді және бекітеді.

10. АҚПАРАТТЫҚ ҚОЛДАУ

10.1 Менеджментті талдауды ақпараттық қамтамасыз ету келесілерге кепілдік береді:

10.1.1 «К. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ ішкі және сыртқы тұтынушыларын, сондай-ақ мүдделі тараптарды СМЖ нәтижелілігі және оған басшылық тарапынан берілген баға туралы хабардар ету;

10.1.2 ішкі және сыртқы тұтынушыларды, сондай-ақ мүдделі тараптарды жүйенің жұмыс істеуін жақсарту жөніндегі іс-шаралар туралы, оның ішінде тиісті СМЖ құжатталған ақпаратын тарату және оларды «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ сайтында орналастыру арқылы хабардар ету.

11. МІНДЕТТЕР МЕН ӨКІЛЕТТІК

Бөлімшесі	Құжаттары
Ректор	- осы ҚР (құжаттамаланған процедураны) және өзгерістер туындаған жағдайда оның жаңа нұсқаларын бекіту; - осы ҚР қолдану; - басшылық талдауды жүргізу; - СМЖ нәтижелілігін бағалау туралы шешім қабылдау; - СМЖ дамыту және сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспарын және сапа туралы құжатталған ақпаратты бекіту; - осы ҚР әзірлеу және енгізу; - «Менеджментті талдау» процесін басқару;

	- «Менеджментті талдау» есебін дайындау жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыру; - Ғылыми кеңес отырысында сөз сөйлеу; - Н. СДД-9.3-2026-09-04 нысаны бойынша «К. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ны дамыту және сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспарын және сапа туралы құжатталған ақпаратты ресімдеу, сондай-ақ оның орындалуын бақылау; - «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ СМЖ жұмыс істеуін жақсарту жөніндегі іс-шаралар туралы ішкі және сыртқы тұтынушыларды, сондай-ақ мүдделі тараптарды хабардар ету.
СДД директоры	- осы ҚР (құжаттамаланған процедураның) «Сапа менеджмента жүйесі. Талаптар» ИСО 9001:2015 халықаралық стандартының (ХС / МС) талаптарына сәйкестігі; - осы ҚР енгізу; - процесс басшыларынан / құрылымдық бөлімшелерден (ҚБ) бастапқы деректерді жинау жөніндегі жұмыстарды ұйымдастыру; - талдаудың бастапқы деректерін жинақтау және есептік құжатталған ақпаратты қалыптастыру; - ректорға талдау үшін қажетті барлық құжатталған ақпаратты ұсыну.
Процесс басшылары	- процестің нақты кезеңдерін орындау жөніндегі қызметті ұйымдастыру және үйлестіру, сондай-ақ түпкілікті нәтижелердің сапасы; - процестің орындалуына кезең-кезеңмен талдау жүргізу және процесс бойынша жыл сайынғы өзін-өзі есеп беруді қалыптастыру; - процесс бойынша Тәуекелдер төлқұжатын қалыптастыру (Н.СДД-6.1-2026-03-01); - тәуекелдерді өңдеу және процесс мүмкіндіктерін іске асыру бойынша әрекеттер, оқу жылы үшін процесс бойынша тәуекелдерді жою жөніндегі іс-шаралардың жоспар-есебін Н.СДД-6.1-2026-03-02 нысаны бойынша жасау; - Н. СДД-9.3-2026-09-03 нысаны бойынша «Басшылықтың талдау» есебіне арналған процесс бойынша жыл сайынғы Өзін-өзі есеп беруді (Самоотчет) құру.
Құрылымдық бөлім басшылары	- Н. СДД-9.3-2026-09-05 нысаны бойынша ҚБ (құрылымдық бөлімшенің) қызметін жоспарлау; - Н. СДД-9.3-2026-09-04 нысаны бойынша «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ СМЖ-ны дамыту және сүйемелдеу жөніндегі іс-шаралар жоспарын және Н. СДД-9.3-2026-05-05 формасы бойынша ҚБ жоспарын орындау жөніндегі қызметті ұйымдастыру және үйлестіру, түпкілікті нәтижелердің сапасы; - Н. СДД-9.3-2026-09-06 нысаны бойынша ҚБ-де СМЖ жұмыс істеуі туралы жыл сайынғы есепті құру; - ҚБ-де тұрған СМЖ құжатталған ақпаратының сақталуын және рұқсат етілмеген көшірілуін, сондай-ақ қызметтік ақпараттың таралып кетуіне жол бермеу (сақтауды қамтамасыз ету).

12. ПРОЦЕСПЕН БАЙЛАНЫСТЫ ТӘУЕКЕЛДЕР ЖӘНЕ ТӘУЕКЕЛДЕРДІҢ АЛДЫН АЛУ БОЙЫНША ІС-ӘРЕКЕТТЕР

12.1 Байланысты тәуекелдер:	12.2 Тәуекелді алдын алу шаралары:
- ішкі және сыртқы құжатталған ақпарат алмасу арналарының нашар жұмыс істеуі (барлық процестердің жұмыс істеуі туралы ақпаратты уақтылы алмау); - персоналдың біліксіздігі, мысалы, процесс басшыларының менеджментті талдауды жүргізу бойынша жекелеген талаптарды толық түсінбеуі; - ресурстардың жеткіліксіздігі, «Басшылықтың талдау» есебін дайындауға жеткіліксіз уақыт кезеңінің бөлінуі; - сыбайлас жемқорлық құрамдас бөлігі бар анық емес (дұрыс емес) ақпаратты ұсыну.	- ішкі және сыртқы аудиттерді жылына кемінде 1 рет өткізу және СМЖ-ның ішкі және сыртқы аудиттерінің нәтижелері туралы құжатталған ақпаратты уақтылы ұсыну; - қызметтерді/өнімді тұтынушыларды анкетадан өткізуді белгіленген мерзімде жүргізу, анкеталауды талдау, құжатталған ақпаратты сақтау; - барлық процесс басшыларын «Google диск» бағдарламасы, ІІҚ / корпоративтік пошта арқылы есептік құжатталған ақпаратты белгіленген мерзімде ұсыну қажеттігі туралы хабардар ету; - ISO 9001:2015 (немесе мәтіндегідей ISO 9001:2016) талаптарына сәйкес «Басшылықтың талдау» ҚР уақтылы әзірлеу және өзектендіру; - бекітілген құжатталған ақпараттың электрондық нұсқаларын сайт пен ақпараттық стендтерге тек PDF форматында орналастыру; - «Басшылықтың талдау» есебін дайындауға қажетті уақытты алдын ала есептеу; - сыбайлас жемқорлық құрамдас бөліктері жоқ дәйекті ақпараттың ұсынылуына бақылау жасау.

13. ЖЕМҚОРЛЫҚҚА ҚАРСЫ ЕРЕЖЕЛЕР

13.1 **ISO 37001:2016** халықаралық стандартының (ХС / МС) талаптарына сәйкес болу мақсатында менеджментті талдау сыбайлас жемқорлыққа қарсы жүйенің нәтижелілігін бағалау, тәуекелдерді анықтау және оны жетілдіру мүмкіндіктерін айқындау үшін жүргізіледі.

Талдау барысында орын алған бұзушылықтар жағдайлары, түскен шағымдар, ішкі және сыртқы тексерулердің нәтижелері, сондай-ақ сыбайлас жемқорлықтың алдын алу бойынша қолданылып жатқан шаралардың тиімділігі ескеріледі. Барлық деңгейдегі басшылар осы процесске қатысып, бағалаудың объективтілігін және түзету және алдын алу әрекеттерінің әзірленуін қамтамасыз етеді.

Басқаруды талдаудың қорытындылары тіркеледі және сыбайлас жемқорлыққа қарсы саясаттың тиімділігін арттыруға бағытталған шешімдер қабылдау үшін пайдаланылады.

14. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ

14.1 Осы ҚР «Қ. Құлажанов атындағы ҚазТБУ» АҚ-ның ішкі нормативтік құжаты болып табылады және сертификаттық аудит өткізу кезінде сертификаттау органдарының сарапшыларына, сондай-ақ Ректордың рұқсатымен серіктес-тұтынушыларға ұсынудан басқа, басқа тараптарға берілуге жатпайды.

ҚОСЫМШАЛАР

ОҚУ ЖЫЛЫНЫҢ ҚОРЫТЫНДЫСЫНЫҢ ЖӘНЕ ІШКІ АУДИТ / СМЖ / СЖҚМЖ/ АҚМЖ БОЙЫНША ӨЗІН-ӨЗІ ЕСЕП БЕРУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР.

Н. СДД-9.3-2026-09-01 (міндетті)

ISO ХС (МС) БОЙЫНША ІШКІ АУДИТ ТАБОЙЫНША ӨЗІН-ӨЗІ ЕСЕП БЕРУ

ОҚУ ЖЫЛЫНЫҢ ҚОРЫТЫНДЫЛАРЫН ШЫҒАРУ БОЙЫНША

ӨЗІН-ӨЗІ ЕСЕПТЕРДЕ ПРОЦЕСС БАСШЫЛАРЫ ЕСЕПТІ КЕЗЕҢ ҮШІН ПРОЦЕСТІҢ ЖҰМЫС ІСТЕУ НӘТИЖЕЛІЛІГІНЕ СЫНИ ТҰРҒЫДАН ТАЛДАУ ЖҮРГІЗЕДІ.

1. Негізгі өнімділік көрсеткіштері

Негізгі өнімділік көрсеткіштері	**20...-20.....оқу жылы** (өткен оқу жылы)	**20…-20….. Оқу жылы** (хабарлау)
Тексерілген ҚБ		
Ішкі аудиторлар саны		
ҚБ-де сәйкессіздіктердің болмауы		
Анықталған сәйкессіздіктер саны		
Жабылмаған актілер саны		

Қорытынды:

2. Алдыңғы талдау қорытындылары бойынша әзірленген іс-шараларды орындау.

Жоқ	**Іс-шара атаулары**	**Аяқталу белгісі / орындалмау себебі**
1		
2		

- егер қандай да бір іс-шаралар орындалмаса, орындалмау себебін көрсету.

3. Негізгі бөлім. Бұйрық нөмірін, ІА (ішкі аудит) өткізу мерзімін, ISO стандартын, тексерілген ҚБ санын көрсету. Егер ҚБ-де ішкі аудит өтпей қалса – себебін көрсету. Оқу жылында ішкі аудит нәтижелері бойынша жиынтық есеп (ішкі аудиттің жиынтық есебіне белсенді сілтеме) бекітілді, К. Құлажанов атындағы ҚазТБУ Ғылыми кеңесінің отырысында тыңдалып, талқыланды ____ жылғы № хаттама.
4. ҚБ-де ISO халықаралық стандарты талаптарының орындалмауы бойынша сәйкессіздіктердің қайталануы орын алады: (тізбелеу)

Қорытынды: …… (егер оқу жылы ішінде прецедент ретінде немесе алдыңғы жылмен салыстырғанда сәйкессіздіктер саны артатын болса, себебін жазыңыз).

Оң жақтар:

- …..
- …….

Теріс жақтары:

- …..
- …….

5. Екі оқу жылы ішіндегі ішкі аудит (ІА) бойынша ISO ХС (МС) ……. сәйкессіздіктердің біліктілігі (жіктелуі) динамикасы

PDCA	ISO бөлімдері	Оқу жылын есеп беру								Өткен оқу жылы							
		ҚБ 1	ҚБ 2	ҚБ 3	ҚБ 4	ҚБ 5	ҚБ 6	және тағы басқа	Барлығы	ҚБ 1	ҚБ 2	ҚБ 3	ҚБ 4	ҚБ 5	ҚБ 6	және тағы	Барлығы
	1	2	3	4	5	6	7										
P-жоспарлау	**p.....**																
	p.....																
D- Жоспарды жүзеге асыру	**p.....**																
	p.....																
	p.....																
C - қол жеткізілгенін тексеру	**p.....**																
	p.....																
	p.....																
A - Талдау	**p.....**																
	p.....																
	p.....																
	p.....																
	Жалпы:																

P (Plan — Жоспарлау) — Жоспарлау, мақсат қою: К. Күләжанов атындағы «ҚазУТБ» АҚ Стратегиялық даму жоспары; Қызмет бағыттары бойынша жылдық жоспарлар; Құрылымдық бөлімшелердің жылдық жоспарлары.

D (Do — Іске асыру) — Жоспарланған әрекетті жүзеге асыру. Жоспарланған әрекеттерді іске асыру кезеңі құжатталған ақпаратты әзірлеуді, қызметтер көрсету және өнім шығару бойынша қызметті жүзеге асыруды қамтиды.

C (Check — Тексеру) — Қол жеткізілген нәтижені тексеру. Нәтижелерді бағалау бәрі ойдағыдай жасалғанын, жақсартулар пайда болғанын немесе қажетті әсерге қол жеткізу үшін тағы бір циклді орындау керектігін анықтауға мүмкіндік береді.

A (Act — Әрекет ету / Талдау) — Талдау. К. Күләжанов атындағы «ҚазУТБ» АҚ мониторинг жүргізеді және деректерді жүйелейді, есептілікті жасайды және қызметті жақсарту бойынша ұсыныстар әзірлейді.

Қызметті жақсартуға арналған қорытындылар мен ұсыныстар:

- …..
- …….

Келісемін:

«__»_____20…. ж _____**Т.А.Ә. (А.Ә.Т.)**
«__»_____20…. ж. _____**Т.А.Ә. (А.Ә.Т.)**
«__»_____20…. ж. _____**Т.А.Ә. (А.Ә.Т.)**
«__»_____20…. ж. _____**Т.А.Ә. (А.Ә.Т.)**

Электрондық форматтағы өзін-өзі есептер басшылық белгілеген мерзімдерде «Google диск» ІІҚ бағдарламасы / корпоративтік пошта арқылы СДД-ге (Стратегиялық даму департаментіне) / СМЖБ-ға жіберіледі.

СЫРТҚЫ АУДИТ БОЙЫНША ӨЗІН-ӨЗІ ЕСЕП БЕРУГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР (СМЖ / СЖҚМЖ / АҚМЖ БОЙЫНША ОҚУ ЖЫЛЫНЫҢ ҚОРЫТЫНДЫЛАРЫН ШЫҒАРУ)

Н. СДД-9.3-2026-09-02 (міндетті)

Өзін-өзі есептерде процесс басшылары есепті кезең үшін процестің жұмыс істеу нәтижелілігіне сыни тұрғыдан талдау жүргізеді.

1. Қызметтің негізгі көрсеткіштері

Негізгі өнімділік көрсеткіштері	**20...-20.....оқу жылы** (өткен оқу жылы)	**20…-20….. Оқу жылы** (хабарлау)
Тексерілген ҚБ		
ҚБ-де сәйкессіздіктердің болмауы		
Анықталған сәйкессіздіктер саны		

2. Негізгі бөлім. Аудит кезеңін, ұйымды, аудитордың Т.А.Ә. (А.Ә.Т.), ISO стандартын көрсету, тексерілген ҚБ тізбелеу. Егер ҚБ-де сыртқы аудит өтпей қалса – себебін көрсету, сыртқы аудит туралы есепке белсенді сілтеме.

3. ISO талаптарына сәйкес анықталған сәйкессіздіктердің динамикасы ..... Сыртқы аудит

Кезең	**Сәйкессіздік / байқау актісінің №**	**Сыртқы аудит кезінде анықталған сәйкессіздіктер / байқаулар және ұсынымдар**	**ҚБ Басшының толық аты**	**Жүргізілген түзету әрекеттерінің (ТӘ) нәтижелілігі**	**Растаушы құжаттар**
20__-20__					
20__-20__					

Қорытынды:

- …..
- …….

Келісемін:

«__»_____20…. ж _____**Т.А.Ә. (А.Ә.Т.)**
«__»_____20…. ж. _____**Т.А.Ә. (А.Ә.Т.)**
«__»_____20…. ж. _____**Т.А.Ә. (А.Ә.Т.)**
«__»_____20…. ж. _____**Т.А.Ә. (А.Ә.Т.)**

Электрондық форматтағы өзін-өзі есептер басшылық белгілеген мерзімдерде «Google диск» ІІҚ бағдарламасы / корпоративтік пошта арқылы СДД-ге (Стратегиялық даму департаментіне) / СМЖБ-ға жіберіледі.

ПРОЦЕСС БАСШЫЛАРЫНЫҢ ОҚУ ЖЫЛЫНЫҢ ҚОРЫТЫНДЫЛАРЫ БОЙЫНША ӨЗІН-ӨЗІ ЕСЕПТЕРІНЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Өзін-өзі есептерде процесс басшылары есепті кезең үшін процестің жұмыс істеу нәтижелілігіне сыни тұрғыдан талдау жүргізеді. Процесс нөмірленуі «Басшылық талдауы» есебінің бөлімдері мен подразделдеріне сәйкес жүзеге асырылады.

К. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ сапа менеджменті жүйелеріне қолданылатын ISO 9001 сапа стандарты ұйымның тұтынушының талаптарына сәйкестігі туралы пікірін көрсететін ақпаратқа мониторинг жүргізу қажеттілігін белгілейді. Бұл ақпарат сапа менеджменті жүйесінің жұмыс істеуінің тиісті өлшенетін көрсеткіштеріне айналуы тиіс. Стандартқа сәйкес, бұл ақпаратты алу және пайдалану әдістерін белгілеу талап етіледі. Стандарт сыртқы да, ішкі де тұтынушылар үшін қанағаттанушылықты зерттеу әдістерін қолдануды талап етеді. Тұтынушылардың қанағаттанушылық көрсеткіштері ретінде келесі объективті деректер пайдаланылуы тиіс:

- Білім алушылардың (бакалаврлардың, магистранттардың) қанағаттанушылығын бағалау (мыналар бойынша: білім сапасы мен деңгейі, білім алушылардың құзыреттері, ОӘБ (оқу-әдістемелік базаны) жабдықтау, МТБ (материалдық-техникалық базаны) жабдықтау, электрондық курстар мен ресурстарды жабдықтау, оқыту сапасына қанағаттанушылық және т.б.).
- Түлектерді даярлау сапасы мәселелері бойынша жұмыс берушілерді сауалнамадан өткізу.
- Абитуриенттерді сауалнамадан өткізу.
- Оқытушылар мен қызметкерлердің К. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ-дағы жұмыс жағдайларына қанағаттану дәрежесі.

Барлық бағыттар бойынша сапаға қанағаттану нәтижелерін талдауды кесте түрінде қысқаша ұсыну қажет.

Н. СДД-9.3-2026-09-03 (міндетті)

ӨЗІН-ӨЗІ ЕСЕП
..... ПРОЦЕСІ (АТАУЫ)
ӘР ..... ОҚУ ЖЫЛЫ
Басқару талдау есебіне

Процесс барысы бойынша өзін-өзі есепті жасау схемасы

«Атауы» процесі …….. процестің ақпараттық картасына сәйкес жүзеге асырылады.

1. Процестің жұмыс істеуін қамтамасыз ететін әзірленген құжатталған ақпаратқа талдау

- Процесс бойынша әзірленген барлық ІІҚ (ішкі нормативтік құжаттар) СМЖ талаптарына сәйкес келеді, өзектендіру талап етілмейді. / Құжатталған ақпаратты өзектендіру/әзірлеу талап етіледі: *(тізбелеу)*

2. Негізгі өнімділік көрсеткіштері

Негізгі өнімділік көрсеткіштері	**20...-20.....оқу жылы** (өткен оқу жылы)	**20…-20….. Оқу жылы** (хабарлау)

Қорытынды:

(Егер оқу жылы барысында өткен жылмен салыстырғанда белсенділік көрсеткіштері төмендесе, себебін жазыңыз).

3. Сыртқы және ішкі аудиттердің, сәйкессіздіктердің және түзету шараларының нәтижелері мен тиімділігін талдау:

(қысқаша жазылған, үлгі)

8.3.2 а) т.б. бойынша 2024-2025 оқу жылына арналған «Оқулықтарды, оқу құралдарын, монографияларды, әдістемелік нұсқаулар мен ұсынымдарды, кафедралардың дәріс курстарын

басып шығару жоспарының» бекітілмегені анықталды. Түзету әрекеттері (ТӘ) жүргізілді, барлық жоспарланған іс-шаралар толық көлемде орындалды.

Акті 2022 жылғы 24 желтоқсанда жабылды;

Егер Акті жабылмаған болса – себебін көрсетіңіз.

4. Тәуекелдерді өңдеу және мүмкіндіктерді іске асыру бойынша қолға алынған әрекеттердің нәтижелілігі

Процесс басшылары ең маңызды тәуекелдерді/мүмкіндіктерді басқару жөніндегі іс-шаралардың орындалуына міндетті түрде мониторинг жасай отырып, тәуекелдер/мүмкіндіктер туралы ақпаратты жинауды, талдауды, нақтылауды, жүйелеуді және ранжирлеуді ұйымдастырады.

Н. СДД-6.1-2026-09-02 (міндетті)

ТӘУЕКЕЛДЕРДІ ЖОЮ ЖӨНІНДЕГІ ІС-ШАРАЛАРДЫҢ ЖОСПАР-ЕСЕБІ

Р/с №	Процесс атауы	Тәуекел атауы	Тәуекелді жою бойынша іс-шаралар	Жауаптының Т.А.Ә.	Орындау мерзімі	Орындалғаны туралы белгі (күні)	Тәуекелді жою бойынша ақпаратты қамтитын растаушы құжатталған ақпарат
1	2	3	4	5	6	7	8

5. Алдыңғы талдау қорытындысы бойынша әзірленген іс-шараларды орындау

№	Іс-шара атаулары	Орындалу белгісі / орындалмау себебі (толтыру кезінде растаушы құжаттарға белсенді сілтемелерді көрсету қажет)
1		
2		

- Егер қандай да бір іс-шаралар орындалмаса, орындалмау себебін көрсету.

6. Өзін-өзі есептің негізгі бөлігі – бұл оқу жылы үшін процестің жұмыс істеу нәтижелілігіне сыни өзін-өзі талдау, алдыңғы жылдармен салыстырғанда динамика міндетті түрде көрсетілуі тиіс (графиктер, диаграммалар, кестелер), қосымшалар.

Қызметті тұтынушылардан алынған кері байланыс нәтижелері (абитуриенттерді, білім алушыларды, түлектерді, оқытушыларды, жұмыс беруші кәсіпорындардың өкілдерін сауалнамадан өткізу нәтижелері);

Мониторинг және талдау бөлігінде процесс басшыларының тәсілін өзгерту, сауалнама нәтижелерін нақты өлшенетін көрсеткіштер арқылы, салыстырмалы түрде және нақты процестің даму динамикасында талдау жүргізу ұсынылады.

…… ж. бастап …… ж. аралығында ……..(кім үшін) мына сілтеме бойынша электронды түрде сауалнама жүргізілді: [сілтемені көрсету].

«…… атауы» сауалнамасы бойынша екі оқу жылындағы сауалнама нәтижелерінің динамикасы

Оқу. жыл	Барлығы (ПОҚ, қызметкерлер / білім алушылар / абитуриенттер / жұмыс берушілер / түлектер)	Сауалнамадан өткендер %-бен	Тамаша %	Жақсы %	Қанағатта нарлық *(Саны / %)*	Қанағатта нарлықсыз / %
Сұрақ: .....?						
20.....-20... г	Саны	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)
20….-20… g	Саны	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)

Өзгерістер +/-	+/- саны	+/- Саны (%)	+/- Саны (%)	+/- Qty/ %	+/- Саны (%)	+/- Qty/ %
Сұрақ: .....?						
20.....-20... г	Саны	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)
20….-20… g	Саны	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)	Көлемі (%)
Өзгерістер +/-	+/- саны	+/- Саны (%)	+/- Саны (%)	+/- Qty/ %	+/- Саны (%)	+/- Qty/ %

Сауалнама қорытындылары:

- **……**

Тұтынушылардың шағымдары ..... Оқу жылы .....

Қорытынды:

7 SWOT – Атау талдауы

• **S (күш) – Күшті жақтары**	• **W Әлсіз жақтары**
•	•
• **O Мүмкіндіктер (қолайлы мүмкіндіктер)**	• **T Қатерлер, кедергілер (қауіптер)**
• .	• .

Қорытындылар:

- ……
- ……..

Кемшіліктерді жақсарту және жою бойынша ұсыныстар:

- ……
- ……..

Электрондық форматтағы өзін-өзі есептер басшылық белгілеген мерзімдерде «Google диск» ІІҚ бағдарламасы / корпоративтік пошта арқылы СДД-ге (Стратегиялық даму департаментіне) / СМЖБ-ға жіберіледі.

Н. СДД-9.3-2026-09-04

«БЕКІТЕМІН»
«К. Құлажанов атындағы «ҚазТБУ» АҚ
Ректоры
_____ Т.А.Ә.
«»_____ 20___ ж.

К. КҰЛАЖАНОВ АТЫНДАҒЫ «ҚазТБУ» АҚ САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІН ДАМЫТУ ЖӘНЕ СҮЙЕМЕЛДЕУ БОЙЫНША ІС-ШАРАЛАР ЖОСПАРЫ

№	Іс-шаралар атауы	Мерзімдер	Жауапты орындаушы, бірлескен орындаушы	Құрылымдық бірлік (ЖҚ)	Аяқталған кезде белгі
1 Сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) қолдау және жетілдіруді жоспарлау					
2 СМЖ құжатталған ақпаратын басқару					
3 Пайдаланушыға бағытталған бағыт					
4 Ішкі ақпарат алмасу					
5 Басқару талдауы					
6 Құзыреттілік, дайындық және хабардар болу					
7 Талдау, бақылау және өлшеу					

Келісемін:
_____ Т.А.Ә.

«___»_____ 20___ ж. (г.)

Н. СДД-9.9-2026-05-05

«БЕКІТЕМІН»
Бағыты бойынша проректор /
Басқарма басшысы
_____ Т.А.Ә.
«»_____ 20___ ж. (г.)

ҚП ЖҰМЫС ЖОСПАРЫ

20___ / 20___ ОҚУ ЖЫЛЫНА

№	Іс-шаралар атауы	Мерзімдер	Жауапты орындаушы, бірлескен орындаушы	Орындалу туралы белгі
1	2	3	4	5

ҚБ жетекшісі:

_____ Т.А.Ә.

Күні : «»_____ 20___ ж.

Н. СДД-9.3-2026-09-06 (міндетті)

СМЖ ЖҰМЫСЫ ТУРАЛЫ ЕСЕП

_____ 20___ / 20___ ОҚУ ЖЫЛЫНДАҒЫ ҚЫЗМЕТІ БОЙЫНША
(ҚҰРЫЛЫМДЫҚ БӨЛІМШЕНІҢ / ПРОЦЕССТІҢ АТАУЫ)

1. **Ішкі аудиттердің тиімділігі.**

Ішкі аудит кестесіне сәйкес жалпы тексерулер: ___
Нақты жүргізілген тексерулер: ___
Тексеру негіздері (бұйрық, нұсқау және т.б. Жоқ) Бұйрық ..... Жылдар

Ішкі аудиттер кезінде анықталған түзетілмеген сәйкессіздіктер тізімі және Оларды жоюдың сәтсіздігінің себептері (жабылмаған әрекеттерге сәйкессіздіктер кестеге енгізілген)

ҚБ қысқартуы	ISO 9001:2015 стандартының негізгі құрылымы мен пункттері	Сәйкессіздіктің мазмұны	Жауапты орындаушы	Жою үшін қажетті шаралар	Сәйкессіздіктердің жойылмау себептері	Қабылданған шаралар
1	2	3	4	5	6	7

Тексеру нәтижелерін талдау және ұсыныстар

- Нәтижелерді талдау: _____
- Өткізілген күні: «_» _____ 20 ж.
- Аудитор: _____
- Жетілдіру (жақсарту) бойынша ұсыныстар: _____

Сыртқы аудиттердің нәтижелілігі

- Сыртқы аудиттердің жоспар-кестесі бойынша барлық тексерулер саны: ___
- Іс жүзінде өткізілген тексерулер саны: ___
- Тексерулердің негіздемесі (бағдарлама, жоспар): _____

Сыртқы аудиттер кезінде анықталған және жойылмаған сәйкессіздіктер тізімі, сондай-ақ оларды жою себептері

(Кестеге жабылмаған актілер бойынша сәйкессіздіктер енгізіледі)

ҚБ қысқартуы	ISO 9001:2015 стандартының негізгі құрылымы мен пункттері	Сәйкессіздіктің мазмұны	Сәйкессіздіктердің себептерін жою жөніндегі іс-шаралар	Түзету әрекеттеріне тағайындалған орындаушылар	Болжалды жөндеу күні / Нақты жөндеу күні	Түзету әрекеттерінің (ТӘ) орындалмау себептері
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**

Нәтижелерді талдау: .....
Жақсартуға арналған ұсыныстар: .....

2. **К. Құлажанов атындағы ҚазТБУ СМЖ жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспарының _____ оқу жылындағы орындалу туралы мәліметтері**

- ҚП жоспарының / ҚазТБУ СМЖ жоспарының бекітілген күні: _____ / _____

ҚП жоспары / ҚазТБУ СМЖ жоспары барлығы неше тармақты қамтиды: _____ / _____

- Оның ішінде орындалғаны: _____
- Орындалмағаны: _____

Орындалмаған шығармалар тізімі:

Р/с №	ҚБ қыстарту ы	Іс-шараның атауы	Орындау мерзімі	Жауапты орындаушы, бірлескен орындаушылар	Талаптарды орындамау себептері	Қабылданған шаралар
1	2	3	4	5	6	7

Нәтижелерді талдау: .....
Жақсартуға арналған ұсыныстар: .....

3. **СМЖ жұмыс істеуін қамтамасыз ететін, _____ оқу жылы үшін әзірленген ҚП құжатталған ақпараты**

Жок	Сәйкестендіру нөмірі	Құжаттың атауы	Бекіту күні	Өзгерістер күні
1	2	3	4	5
Құжатталған процедуралар (ҚП)				
Әрекет ету тәртібі туралы ережелер				
СМЖ процестерінің ақпараттық карталарының тізімі				
Регламенттер (Р)				
Әдістемелік нұсқаулар (ӘН)				
Құрылымдық бөлімшенің ережесі				
Қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтары				

Жақсартуға арналған қорытындылар мен ұсыныстар

Н.СДД-6.1-2026-09-01

5. ISO 9001:2015 бойынша _____/_____ оқу жылына тәуекел паспорты

_____ (бірлескен кәсіпорынның атауы)

Р/с №	Процесс атауы	Тәуекел/мүмкіндік атауы	Себептері	Тәуекел ықтималдығы ұпайы	Тәуекел салдары ықтималдығы
1	2	3	4	5	6
1	**СМЖ жоспарлау және дамыту (ҚБ)**				
2	**Басқару талдауы (ҚБ)**				
3	**Қоғамды ақпараттандыру**				
4	**Персоналды басқару ҚБ**				
5	**Ақпараттық ортаны басқару (ҚБ)**				
6	**Тіршілік әрекетінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету (ҚБ)**				
7	**Ресурстарды басқару (ҚБ)**				
8	..... және т.б.				

***Ескерту**

КЕСТЕДЕ 1-ДЕН 7-ГЕ ДЕЙІНГІ ПРОЦЕСТЕР ӘРБІР ҚҰРЫЛЫМДЫҚ БӨЛІМШЕ (ҚБ) ҮШІН МІНДЕТТІ БОЛЫП ТАБЫЛАТЫН ПРОЦЕСТЕР КӨРСЕТІЛГЕН.

«8 ЖӘНЕ Т.Б.» ДЕГЕН ЖОЛДАРДА ҚБ ҚАТЫСАТЫН БАРЛЫҚ БАСҚА ПРОЦЕСТЕР КӨРСЕТІЛЕДІ (ПРОЦЕСТЕРДІҢ АҚПАРАТТЫҚ КАРТАЛАРЫ АЛЬБОМЫНА СӘЙКЕС).

Н. СДД-6.1-2026-09-02

6. ISO 9001:2015 халықаралық стандарты бойынша тәуекелдерді жою жөніндегі іс-шаралардың жоспар-есебі

_____

(құрылымдық бөлім атауы)

Р/с №	Процесс атауы	Тәуекел атауы	Тәуекелді азайту жұмыстары	Жауапты тұлғаның Т.А.Ә.	Орындау мерзімі	Орындалу туралы белгі (Күні, қолтаңба)	Тәуекелді жою туралы ақпаратты растайтын құжатталған ақпарат
1	2	3	4	5	6	7	8

Ескертпе: Егер тәуекел деңгейі белгіленген қабылдану деңгейінен асып кетсе («=» немесе «>» 3 балдан), онда оған қатысты тәуекелдерді қабылдауға болатын деңгейге дейін төмендетуге бағытталған іс-шаралар жүзеге асырылуы тиіс. Деңгейі төмен мүмкіндіктерге қатысты («=» немесе «>» 1-2 бал) басқарушылық әсер ету шаралары қолданылмайды және кестеге енгізілмейді.

7. …….. (алдағы) жылға арналған СМЖ-ны жақсарту жөніндегі іс-шаралар жоспары

Жоқ	Іс-шаралар атауы	Мерзімдер	Жауапты орындаушы, бірлескен орындаушы	Аяқталған кезде белгі
1	2	3	4	5
1 СМЖ-ны қолдау және жетілдіруді жоспарлау				
2 СМЖ құжатталған ақпаратын басқару				
3 Тұтынушыға бағдарлану				
4 Ішкі ақпарат алмасу				
5 Басқару талдауы				
6 Құзыреттілік, дайындық және хабардар болу				
7 Талдау, мониторинг және өлшеу				

SWOT ТАЛДАУЫ

S (күш) - күшті жақтары	**W (әлсіздік) - әлсіз жақтар**
➢ ➢	➢ ➢
O (мүмкіндік) - қолайлы мүмкіндіктер	**T (қауіп) - trevogi, кедергілер**
➢ ➢	➢ ➢

Қорытындылар:

➢

➢

Кемшіліктерді жоюға арналған ұсыныстар:

➢

➢

Құрылымдық бөлімше басшысының қолы мен күні

Электрондық форматтағы өзін-өзі есептер басшылық белгілеген мерзімдерде «Google диск» ІІҚ бағдарламасы / корпоративтік пошта арқылы СДД-ге (Стратегиялық даму департаментіне) / СМЖБ-ға жіберіледі.

Н.СДД-9.3-2026-09-07 (міндетті)

20____-20_____ ОҚУ ЖЫЛЫНДА ӨТКІЗІЛГЕН ІШКІ / СЫРТҚЫ АУДИТ НӘТИЖЕЛЕРІ БОЙЫНША ТҮЗЕТУ ӘРЕКЕТТЕРІНІҢ СТАТУСЫ

№	Сәйкессіздік	Тексерілетін ҚБ	Жоспарланатын ТӘ (Түзету әрекеттері)	ТӘ статусы (Түзету әрекеттерінің күйі)
1				
2				
…				

Н. СДД-7.5-2026-01-02 (міндетті)

КЕЛІСУ ПАРАҒЫ

Лауазымы	Аты-жөні	Күні	Қолы
АС жөніндегі Проректоры	Аскарбеков Э. Б	09.09.2026	
ҒжИ жөніндегі Проректоры	Айбульдинов Е. К.	09.09.2026	
ТжЭЖ жөніндегі Проректоры	Бердіғалиұлы С.	09.09.2026	
СДД Директоры	Оразалина Д. К.	09.09.2026	
СМЖ бөлімінің басшысы	Эрнст А.	09.09.2026	

Н. СДД-7.5-2026-01-03 (міндетті)

ТАНЫСУ ПАРАҒЫ

Лаузымы	Аты-жөні	Күні	Қолы

Н. СДД-7.5-2026-01-04 (міндетті)

ӨЗГЕРІСТЕРДІ ТІРКЕУ ПАРАҒЫ

Өзгерту нөмірі	Өзгерту туралы хабарлама нөмірі	Парақтардың (беттердің)нөмірі				Барлық парақтар (өзгерістерден кейін)	Енгізу күні	Өзгерістер енгізуді жүзеге асыратын адамның аты - жөні	Өзгерістерді енгізген адамның қолы
		өзгертілген	ауыстырылды	жаңа	жойылған				

Н. СДД-7.5-2026-02-05 (міндетті)

МЕРЗІМДІ ТЕКСЕРУ ЖАЗБАЛАРЫ ПАРАҒЫ

Тексеріс күні	Тексерген адамның аты – жөні	Тексерген адамның қолы	Ескертулерді тұжырымдау