

Қазақстан Республикасының білім және ғылым министрлігі

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті



БЕКТЕМІН

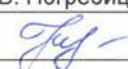
М. Қозыбаев атындағы

СКМУ ректоры

 О. Әшімов

2016 жылғы «15» 04

САПА БОЙЫНША БАСШЫЛЫҚ РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Көшірме	Код	Басылым	Әзірленді	Сапа бойынша жауапты
	РК СКГУ 001-16	алтыншы	М.В. Погребицкая 	М.В. Погребицкая 

Тармақтардың өзгертілуі

Петропавл қаласы, 2016

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 2 из 62

Мазмұны

1. Жалпы ережелер	3
2. Нормативтік сілтемелер.....	6
3. Терминдер мен анықтамалар	8
4. Сапа менеджменті жүйесі	8
4.1. Жалпы талаптар	8
4.2. Құжаттамаға қойылатын талаптар	10
4.2.1. Жалпы ережелер.....	10
4.2.2. Сапа бойынша басшылық.....	11
4.2.3. Құжаттаманы басқару	11
4.2.4. Жазбаларды басқару	11
5. Басшылықтың жауапкершілігі.....	12
5.1. Басшылықтың міндеттемелері.....	12
5.2. Тұтынушыға бейімделу.....	12
5.3. Сапа саласындағы Саясат	12
5.4. Жоспарлау	13
5.4.1. Сапа саласындағы Мақсаттар	13
5.4.2. Сапа менеджменті жүйесін құруды және дамытуды жоспарлау.....	13
5.5. Жауапкершілік, өкілеттік және ақпарат алмасу.....	13
5.5.1. Жауапкершілік және өкілеттік	13
5.5.2. Басшылықтың өкілі.....	14
5.5.3. Ішкі ақпаратпен алмасу.....	14
5.6. Басшылық жағынан талдау	14
5.6.1. Жалпы ережелер.....	14
5.6.2. Талдауға арналған кіріс деректер	15
5.6.3. Талдаудың шығыс деректері	15
6. Ресурстар менеджменті.....	15
6.1. Ресурстармен қамтамасыз ету	15
6.2. Адами ресурстар	16
6.2.1. Жалпы ережелер.....	16
6.2.2. Біліктілік, хабардар болу және дайындық	16
6.3. Инфрақұрылым	16
6.4. Өндіріс ортасы	17
7. Өнім шығару	17
7.1. Өнімнің өмірлік кезеңінің үдерістерін жоспарлау	17
7.2. Тұтынушылармен байланысты үдерістер	17
7.2.1 Өнімге қатысты талаптарды анықтау.....	17
7.2.2. Өнімге қатысты талаптарды талдау.....	17
7.2.3. Тұтынушылармен байланыс.....	18
7.3. Жобалау және әзірлеу.....	18
7.3.1. Жобалау мен әзірлеуді жоспарлау.....	18
7.3.2. Жобалау мен әзірлеуге арналған кіріс деректер	18
7.3.3. Жобалау мен әзірлеудің шығыс деректері.....	19
7.3.4. Жоба мен әзірлемені талдау	19
7.3.5. Жоба мен әзірлеменің верификациясы	19
7.3.6. Жоба мен әзірлеменің валидациясы.....	19
7.3.7. Жоба мен әзірлеменің өзгертулерін басқару.....	20
7.4. Сатып алу.....	20
7.4.1. Сатып алу үдерісі	20
7.4.2. Сатып алу жөнінде ақпарат	20
7.4.3. Сатып алынған өнімнің верификациясы	20
7.5. Өндіру және қызмет көрсету	20
7.5.1. Өндіру мен қызмет көрсетуді басқару.....	20
7.5.2. Өндіру мен қызмет көрсету үдерістерін валидтеу.....	20

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 3 из 62

7.5.3. Сәйкестендіру және қадағалау	20
7.5.4. Тұтынушылар меншігі	21
7.5.5. Өнім сәйкестігін сақтау	21
7.6. Мониторинг пен өлшеуге арналған құрылғыларды басқару	21
8. Өлшеу, талдау және жақсарту	22
8.1. Жалпы ережелер	22
8.2. Мониторинг және өлшеу	22
8.2.1. Тұтынушылардың қанағаттанушылығы	22
8.2.2. Ішкі аудиттер	22
8.2.3. Үдерістер мониторингі және өлшеу	23
8.2.4. Өнім мониторингі және өлшеу	23
8.3. Сәйкессіз өнімді басқару	23
8.4. Деректерді талдау	24
8.5. Жақсарту	25
8.5.1. Тұрақты жақсарту	25
8.5.2. Түзету әрекеттері	25
8.5.3. Алдын ала ескерту әрекеттері	25
A. М.Қозыбаев атындағы СКМУ-дың сапа саласындағы Саясаты	26
Б. Үдерістер бойынша жауапкершілікті бөлу	27
В. СМЖ үдерістерінің өзара әрекеттесу сұлбасы (IDEF0 технологиясы)	29
Г. СМЖ үдерістері арасындағы байланыстар	2

1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

- 1.1.** Осы Сапа бойынша басшылық «М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» ШЖҚ-дағы РМК (тағысын-тағы – Университет) сапа саласындағы Саясатын баяндайды және осы Саясатты іске асыру үшін әзірленген сапа менеджменті жүйесін сипаттайды.
- 1.2.** Сапа бойынша басшылық әзірленді:
- Университеттің үдерістерін тиімді басқарылуын және олардың тұрақты жақсартылуын қамтамасыз ету;
 - Университеттің сапа менеджменті жүйесінің барлық элементтерін біріктіру, сәйкестендіру және өзара әрекеттесуін орнату;
 - қызметкерлер құрамын сапа менеджменті саласында даярлау;
 - Университеттің сапа жүйесінің аудиттерін жүйелі құжаттамамен қамтамасыз ету;
 - Тұтынушыларға, серіктестерге және сертификаттау бойынша органға М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің сапа менеджменті жүйесінің ИСО 9001:2008 мемлекеттік стандартының талаптарына сәйкестігін көрсету **мақсатында**.
- 1.3.** Сапа бойынша басшылық **анықтайды**:
- сапа менеджменті жүйесін қолдану саласын;
 - МС ИСО 9001:2008 7 тарауының талаптарын шығару/енгізу негіздемесін;
 - Университеттің үдерістері арасындағы өзара әрекеттерді;
 - үдерістер бойынша жауапкершілікті бөлуді. Үдерістер ішінде жауапкершілікті бөлу тиісті нормативтік құжаттармен анықталады;
 - сапа менеджменті жүйесінің қолданылатын үдерістерін оларға сілтеме жасау арқылы.
- 1.4.** Осы Сапа бойынша басшылықты **қолдану аясы**:
- Университет әкімшілігі;

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 4 из 62

- Университеттің құрылымдық бөлімшелері;
- Университеттің факультеттері, ТжӘИ-і және кафедралары.

1.5. Осы Сапа бойынша басшылықты қолдану саласы:

Лицензиялау саласына сәйкес мамандықтар мен бағыттар бойынша мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттарына сай кадрларды жоғары (бакалавр, маман) және жоғары оқу орнынан кейінгі (магистр) біліммен даярлау бойынша білім беру қызметін әзірлеу және ұсыну.

1.6. ИСО 9001:2008 халықаралық стандартының талаптарын Университет қызметінің ерекшелігін есепке алумен қолдану мүмкіндігі:

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің сапа менеджменті жүйесінде ИСО 9001:2008 халықаралық стандартының 7 тарауының талаптарынан ерекшеліктер жоқ.

1.7. Жауапкершілікті бөлу:

- Ректор осы құжатты бекітуге және жауаптыларды тағайындауға жауап береді;
- Сапа бойынша жауапты осы құжатты әзірлеу, қайта басу және тарату жөніндегі техникалық жұмысты іске асырады, сондай-ақ, Университеттің қызметкерлер құрамы Сапа бойынша басшылықтың жаңа басылымдарымен таныстырылуын іске асырады.

1.8. Сапа бойынша басшылық Университеттің ішкі нормативтік құжаты болып табылады және сапаға тексерістер жүргізу кезіндегі сертификаттау органдарының аудиторларынан, сонымен қатар Университет Ректорымен рұқсат етілген серіктес-тұтынушылардан (олардың талаптары бойынша) басқа жақтарға ұсынуға жатпайды.

1.9. М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті бойынша қысқаша ақпарат:

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті өзінің жыл есебін 1937 жылдан, Қазақ КСР ХКК қаулысымен Петропавл мұғалімдер институтының құрылуынан бастайды.

1949 жыл – Бүкілодақтық сырттай машина жасау институтының Петропавл оқу-кеңестік пунктінің ашылуы.

1950 жыл – Орал политехникалық институтының Петропавл ЖТФ ашылуы.

1955 жыл – Мұғалімдер институты негізінде педагогикалық институттың ашылуы.

1978 жыл – Қарағанды политехникалық институтының ЖТФ-ы ашылуы.

1982 жыл – Қарағанды политехникалық институты Петропавл филиалының ашылуы.

1994 жыл – Қарағанды политехникалық институты Петропавл филиалы негізінде Жоғары Техникалық колледждің ашылуы (ЖТК).

1994 жыл – Петропавл педагогикалық институты негізінде Солтүстік Қазақстан университетінің (СҚУ) ашылуы.

1996 жыл – СҚУ мен ЖТК Солтүстік Қазақстан университеті біртұтас жоғары оқу орны болып бірігуі.

2001 жыл – Солтүстік Қазақстан университетіне мемлекеттік жоғары оқу орны мәртебесі берілді. ЖОО мемлекеттік аккредиттеуден өтті.

2003 жыл – СҚМУ-ға академик Манаш Қозыбаевтың аты берілді.

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті (СҚМУ) соңғы жылдары ірі аймақтық білім беру, ғылым және мәдениет орталығына

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 5 из 62

айналды және осы мезетте Қазақстан Республикасының ең үздік оқу орындарының бірі болып табылады.

2005 жыл - ЖОО-ның сапа менеджменті жүйесінің ИСО 9001: 2000 талаптарына сәйкестігін сертификатталуы орындалды.

2009 жыл - Жүзу бассейнінің ашылуы.

2010 жыл - ҚР БҒМ Ұлттық аккредиттеу орталығында институционалдық аккредиттеуден табысты өтуі.

2012 жыл - Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің «Манаш Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» шаруашылық жүргізу құқығындағы республикалық мемлекеттік кәсіпорны болып қайта ұйымдастырылуы.

Университет ресми сайтының жаңа нұсқасының іске қосылуы.

2013 жыл - Үш мамандықтың ASIIN неміс агенттігінде аккредиттеуден өтуі.

2014 жыл - Университеттің ғылыми және ғылыми зерттеу орталықтары мен зертханалары негізінде ғылыми-технологиялық саябақтың құрылуы.

Аккредиттеу және рейтингтің тәуелсіз агенттігінде институционалдық және мамандандырылған (34 бағдарлама бойынша) аккредиттеуден табысты өтуі.

"Мәңгілік ел жастары - индустрияға!" әлеуметтік жобасының "Серпін-2050" мемлекеттік бағдарламасына қатыса бастауы.

2015 жыл - ASIIN неміс агенттігінде бес мамандық бойынша аккредиттеуден өтуі..

Аккредиттеу және рейтингтің тәуелсіз агенттігінде 19 бағдарлама бойынша мамандандырылған аккредиттеуден табысты өтуі.

Бүгін Университеттің тіл және әдебиет институты мен 5 факультетінде 75 білім беру бағдарламасы бойынша білім беру, мәдениет, өнеркәсіп өндірісі, ауыл шаруашылығы, экономика, менеджмент және мемлекеттік қызмет аясында білікті мамандар даярлануда. 1998 жылдан бастап Университетте әскери кафедра ашылды.

М. Қозыбаев атындағы СҚМУ-да 3 мыңнан астам студент білім алуда. Оқытушылар корпусының құрамында - ҚР ҰҒА 2 академигі, 4 халықаралық академик, 10 ҚР академиясы мен халықаралық академияның корреспондент-мүшесі.

Университет бүгін оқытудың көп деңгейлі жүйесінің ұстанымдары табысты іске асырылатын күрделі оқу-әдістемелік, ғылыми-зерттеу және ғылыми-өндірістік кешенді ұсынады. Көп деңгейлі білім беруді қамтамасыз ету үшін СҚМУ-да магистратура, докторантура бар.

ЖОО-да 9 оқу ғимаратын, ТжӘИ директоратын, 5 деканатты, 24 кафедраны, сапа менеджменті қызметін, оқу-әдістемелік қызметті, оқу-инновациялық қызметті, ғылыми-зерттеу, халықаралық қызмет және академиялық ұтқырлық қызметін, 16 компьютер сыныбын қамтитын NKZU Net жергілікті компьютер желісі жұмыс істейді және оптикалық-талшықты желілер арқылы жүзеге асырылады. NKZU Net желісіне қосылған барлық компьютерлер Internet желісіне PES 5000 спутниктік станциясы арқылы кіре алады.

2004 жылы Университетте «М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің 2005-2007 жылдарға арналған білім беруді ақпараттандыру бойынша бағдарламасы» әзірленді және Ғылыми кеңесте бекітілді. Бағдарламаның негізгі бөлімдері: NKZU Net корпоративтік желісін сымсыз байланыс есебінен дамыту, оқу порталын дамыту, автоматтандырылған басқару жүйесін студенттер контингентімен түрлендіру және бейімдеу жолымен Университетті басқару тиімділігін арттыру, СҚМУ-ды электронды құжат айналымына көшіру.

2008 жылдан бастап Университеттің қызметіне стратегиялық жоспарлаудың элементтері белсенді түрде енгізілуде. Университеттің Миссиясы әзірленді және

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 6 из 62

қолданылуда: «М. Қозыбаев атындағы СҚМУ миссиясы Солтүстік Қазақстан аймағы мен жалпы республиканың даму стратегиялық міндеттерін шешуге қабілетті, жоғары білікті және әлеуметтік табысты тұлғаны қалыптастыру болып табылады. Университет ұжымы өзінің қалыптасқан құндылықтары мен дәстүрлерін сақтай отыра, университеттің әлемдік білім беру кеңістігіне қосылуына мүмкіндік беретін біртұтас ғылыми-инновациялық, ақпараттық-аналитикалық, әлеуметтік бейімделген ортаны дамытуға бағытталған».

2012 жылы М. Қозыбаев атындағы СҚМУ-дың 2020 жылға дейін Даму стратегиясы мен М. Қозыбаев атындағы СҚМУ-дың 2012-2020 жылдарға арналған Даму жоспары (Даму стратегиясын іске асыру бойынша жоспар) әзірленді.

СҚМУ Жоғары мектептің Халықаралық Академиясының және университеттердің Халықаралық Қауымдастығының мүшесі болып табылады. СҚМУ жанында студенттер алмастыру бойынша ҚР Инженерлік Академиясының, халықаралық кадрлік Академияның, ақпараттандыру халықаралық Академиясының, ҚР «IAESTE» ұлттық комитетінің филиалдары мен бөлімдері құрылды. Университеттің ғалымдары халықаралық, республикалық, аймақтық, сала аралық және салалық бағдарламаларды әзірлеуге қатысады. Университет екі Халықаралық консорциумның қатысушысы болып табылады.

Студенттердің қоғамдық және әлеуметтік өмірлері бірыңғай тәрбие жұмысы жүйесіне біріктірілді. Университетте Жастар ісі жөніндегі комитет, ата-аналар комитеті, студенттердің қоғамдық ұйымдары құрылды және белсенді жұмыс істейді. 20 жылдан астам екі, «Пилигрим» және «Кривое зеркало» халықтық студенттер театры, көрме залы жұмыс істейді. «Шаңырақ» қазақ студенттер театры жанданды. Ұйымдастырылды: «Антурнан» бишілер құрамы, «Шертер» ұлттық аспаптар ансамблі, «Мелос» вокалдық ансамблі, саз-педагогика факультеті жанындағы хор.

Университеттің КВН командасы Республикалық конкурстың финалының қатысушысы және Орал зонасының Халықаралық КВН қауымдастығы жоғары лигасының жеңімпазы болып табылады. Университет спортшылары спорттың бірнеше түрлері бойынша халықаралық және республикалық жарыстарда табысты ойындар көрсетуде.

Соңғы жылдары М.Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті өз инфрақұрылымын сақтап қана қоймай, кеңейтті. Бүгінде онда 9 оқу ғимараты, оған қоса арнайы корпуспен жабдықталған әскери кафедра, барлығы 1028 орынды 3 жатақхана және қызметкерлерге арналған 72-пәтерлі үй, обсерватория, 5 спорт және жаттығу залдары бар. Жазғы өндірістік тәжірибені ұйымдастыру үшін 2004 жылы «Мирас» оқу-өндірістік сауықтыру кешені мен агробиостанция (АБС) қалпына келтірілді.

2009 жылдан бастап дүниежүзілік стандарттарға сәйкес келетін бассейні бар оқу-спорт кешені қолданысқа енгізілді.

Университетте студенттерді, оқытушылар мен қызметкерлерді емдеуге, алдын алуға, сауықтыруға және санитарлы-ағартушылық жұмыстарына бағытталған емдеу-алдын алу және санитарлы-сауықтыру іс-шаралар жүйесі жұмыс істейді. 2005 жылдың қаңтарында дәрігерлік пункт пен медицина қызметкерлерінің штаты құрылды. Білім алушылар мен қызметкерлерге терапевт, офтальмолог, отоларинголог, гинеколог, кардиолог және урологтың тегін қызметі көрсетіледі.

Мекен-жай: 150000, Қазақстан, Петропавл қаласы, Пушкин к-сі, 86. Телефон: (7152)493-252, Факс: (7152)493-342.

Электронды пошта: mail@nkzu.kz. Ғаламтор мекен-жайы: www.nkzu.kz.

2. НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР

2.1. Осы Сапа бойынша басшылық келесі нормативтік құжаттардың талаптарының есепке алынуымен әзірленді:

МС ИСО 9000:2005	Сапа менеджменті жүйесі. Негізгі ережелер және сөздік.
МС ИСО 9001:2008	Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар.
МС ИСО 9004:2009	Сапа менеджменті жүйесі. Қызметті жақсарту бойынша ұсыныстар.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 7 из 62

МС ИСО 10013:1995 Сапа бойынша басшылықты әзірлеу бойынша басшылық нұсқаулар.

2.2. Осы Сапа бойынша басшылық келесі процедуралардың сапа менеджменті жүйесіне жарамдылығын анықтайды:

ПРО СКГУ 401-14	Ішкі нормативтік құжаттама.
ПРО СКГУ 402-14	Ұйымдық құжаттама.
ПРО СКГУ 403-14	Қызметтік құжаттама.
ПРО СКГУ 404-14	Кітапхана.
ПРО СКГУ 405-14	Мұрағат.
ПРО СКГУ 406-14	Сапа бойынша жазбалар.
ПРО СКГУ 501-14	Жақсартуды жоспарлау.
ПРО СКГУ 502-14	Басшылық жағынан талдау.
ПРО СКГУ 601-14	Қызметкерлер құрамын басқару.
ПРО СКГУ 602-14	Қызметкерлер құрамының біліктілігін арттыру.
ПРО СКГУ 603-14	Материалдық-техникалық база.
ПРО СКГУ 604-14	Тәрбие жұмысы және студенттер үшін әлеуметтік жағдайларды ұйымдастыру.
ПРО СКГУ 605-14	ПОҚ-ң, докторанттардың, магистранттардың, студенттердің ғылыми-зерттеу жұмысы.
ПРО СКГУ 606-14	Жабдықтарды пайдалану, қызмет көрсету және жөндеу
ПРО СКГУ 701-14	Кәсіптік бейімделу жұмысы.
ПРО СКГУ 702-15	Контингент қалыптастыру.
ПРО СКГУ 703-15	Оқу-әдістемелік жұмыс.
ПРО СКГУ 704-15	Оқу үдерісін жоспарлау.
ПРО СКГУ 705-15	Оқу үдерісі.
ПРО СКГУ 706-15	Білім алушылар білімін бағалау.
ПРО СКГУ 708-14	Оқу үдерісі сапасын бақылау.
ПРО СКГУ 709-15	Кәсіби және өндірістік тәжірибе.
ПРО СКГУ 710-15	Түлектерді жұмысқа орналастыру.
ПРО СКГУ 712-14	Бақылау-өлшеу құралдары.
ПРО СКГУ 713-14	Сатып алу.
ПРО СКГУ 714-16	Магистратурада және докторантурада оқу.
ПРО СКГУ 801-14	Ішкі тексерістер.
ПРО СКГУ 802-14	Сәйкессіз өнім.
ПРО СКГУ 803-14	Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері.

2.3. Аудиторлардың жұмысын жеңілдету үшін осы Сапа бойынша басшылықтың 4-ден 8-ге дейінгі тараулары ИСО 9001:2008 халықаралық стандарты тарауларының нөмірлері мен атаулары бойынша сәйкес келтірілген.

2.4. Сапа бойынша басшылықта келесі белгілеулер мен қысқартулар қолданылады:

ИСО	стандарттау бойынша халықаралық ұйым.
МС	халықаралық стандарт.
СМЖ	сапа менеджменті жүйесі.
Университет	«М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті» ШЖҚ-дағы РМК.
ПОҚ	профессорлық-оқытушылар құрамы.
СБӨ	Сапа бойынша басшылықтың өкілі.
СЖ	Сапа бойынша жауапты.
ЖТ	СМЖ әзірлеу, енгізу және жақсарту бойынша жұмыс тобы.
ІНҚ	ішкі нормативтік құжаттама.
ОӘҚ	оқу-әдістемелік қызмет.
ОИҚ	оқу-инновациялық қызмет.
ҚҚ	қабылдау комиссиясы.
МАК	Мемлекеттік аттестаттау комиссиясы.
МЕК	Мемлекеттік емтихан комиссиясы.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 8 из 62

МЖТ	материалдық-жауапты тұлға.
ІЖ	Іс жүргізу бойынша жауапты.
КМЖ	Кадрлық мәселелер бойынша жауапты.
ЖТЖ	Жұмыс тобы отырысына жауапты.
КЖ	Кітапханаға жауапты.
ТҚЖ	Техникалық құралдарға жауапты(лар).
УЖЖ	Университеттегі жабдықтарға жауапты.
ӨӨҚЖ	Өндірістік өлшеу құралдарына жауапты.
ОӨҚЖ	Оқу өлшеу құралдарына жауапты.
МЖЖ	Мұрағат жүргізуге жауапты.
СБЖ	Сатып алу бойынша жауапты.
МАГЖ	Магистратура және докторантура бойынша жауапты.

3. ТЕРМИНДЕР ЖӘНЕ АНЫҚТАМАЛАР

Осы Сапа бойынша басшылықта нормативтік құжаттарда келтірілген, солардың негізінде осы құжат әзірленген терминдер мен анықтамалар қолданылады.

Төменде осы құжатта жиі қолданылатын терминдер мен анықтамалар келтірілген:

Талдау	бекітілген мақсаттарға қол жеткізу үшін қарастырылып отырған объектінің жарамдылығын, баламалылығын, нәтижелілігін орнату үшін қолданылатын әрекет.
Аудит (тексеріс)	аудиттің (тексерістің) келісілген критерийлерін орындау деңгейін анықтау мақсатында аудит куәлігін және олардың әділетті бағасын алудың жүйелі, тәуелсіз және құжаттандырылған үдерісі.
Тексеру	нақты болжалды пайдалануға немесе қолдануға арналған талаптардың орындалғандығының шынайы айғақтарын ұсыну арқылы растау.
Валидтеу	бекітілген талаптардың орындалғандығын тексеру және шынайы дәлелін ұсыну жолымен растау.
Құжат	белгілі тәртіпте ресімделген және осы тәртіпке сәйкес белгілі мәртебесі бар ақпараттан тұратын материалды объект.
СМЖ құжаттамасы	СМЖ тиісті жұмыс істеуі және өнімнің талап етілетін сапасын растау және СМЖ жұмыс істеу тиімділігі үшін қажетті құжаттар кешені.
Сәйкестендіру	теңдестіру, сәйкестік орнату, бірдей болу.
Сапа	талаптарды жеке сипаттамалардың жиынтығымен орындайтын деңгей.
Сәйкессіздік	талаптарды орындамау.
Сапа саласындағы Саясат	жоғары басшылықпен ресми түрде құрылған Университеттің сапа саласындағы жалпы мақсаттары мен бағыттары.

4. САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ

4.1. Жалпы ережелер

Өнім сапасының тұрақтылығын қамтамасыз ету үшін М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінде ИСО 9001:2008 Халықаралық Стандартының талаптары негізінде сапа менеджменті жүйесі әзірленді, құжаттандырылды, енгізілді және жұмыс күйінде сақталды, сондай-ақ, тұрақты жақсартылады.

СМЖ Сапа бойынша қойылған Мақсаттарға қол жеткізу арқылы сапа саласындағы Саясатты жүргізуге арналған құрал болып табылады.

Университетте СМЖ-ң келесі үдерістері анықталған:

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 9 из 62

Құжаттаманы басқару бойынша:

- СМЖ ішкі құжаттарын басқару (ПРО СКГУ 401-14);
- ұйымдық құжаттаманы басқару (ПРО СКГУ 402-14);
- қызметтік құжаттаманы басқару (ПРО СКГУ 403-14);
- сыртқы құжаттарды басқару (ПРО СКГУ 404-14);
- мұрағатты басқару (ПРО СКГУ 405-14);
- сапа бойынша жазбаларды басқару (ПРО СКГУ 406-14).

Басшылықтың жауапкершілігі бойынша:

- Университетті жақсартуды жоспарлау (ПРО СКГУ 501-14);
- басшылық жағынан СМЖ талдауы (ПРО СКГУ 502-4).

Ресурстармен қамтамасыз ету бойынша:

- білікті қызметкерлер құрамымен қамтамасыз ету (ПРО СКГУ 601-4);
- қызметкерлер құрамының біліктілігін арттыру (ПРО СКГУ 602-14);
- материалдық-техникалық базаны басқару (ПРО СКГУ 603-14);
- тәрбие жұмысы және студенттер үшін әлеуметтік жағдайларды ұйымдастыру (ПРО СКГУ 604-10);
- ПОҚ-ң, докторанттардың, магистранттардың, студенттердің ғылыми-зерттеу жұмысы (ПРО СКГУ 605-14);
- жабдықтарды пайдалану, қызмет көрсету және жөндеу (ПРО СКГУ 606-14).

Өмірлік кезең бойынша:

- кәсіптік бейімделу жұмысы (ПРО СКГУ 701-14);
- контингент қалыптастыру (ПРО СКГУ 702-15);
- оқу-әдістемелік жұмыс (ПРО СКГУ 703-15);
- оқу үдерісін жоспарлау (ПРО СКГУ 704-15);
- оқу үдерісі (ПРО СКГУ 705-15);
- кәсіби тәжірибе (ПРО СКГУ 709-15);
- түлектерді жұмысқа орналастыру (ПРО СКГУ 710-15);
- бақылау-өлшеу құралдарын басқару (ПРО СКГУ 712-14);
- сапамен қамтамасыз ету үшін қажетті сатып алуды іске асыру (ПРО СКГУ 713-14);
- магистратурада және докторантурада оқу (ПРО СКГУ 714-15);

Жақсарту бойынша:

- оқу үдерісінің сапасын бақылау (ПРО СКГУ 708-14);
- білім алушылар білімін бағалау (ПРО СКГУ 706-15);
- магистранттардың білімін бағалау (ПРО СКГУ 715-14);
- ішкі аудиттер жүргізу (ПРО СКГУ 801-14);
- сәйкессіз өнімді басқару (ПРО СКГУ 802-14);
- түзету және алдын ала ескерту әрекеттері (ПРО СКГУ 803-14).

Үдерістердің реттілігі мен өзара әрекеттесуі осы Сапа бойынша басшылықта IDEF0 технологиясы (В және Г қосымшалары) негізінде олардың схема түріндегі сипаттамасы арқылы анықталды.

Үдерістердің нәтижелілігін сақтау үшін:

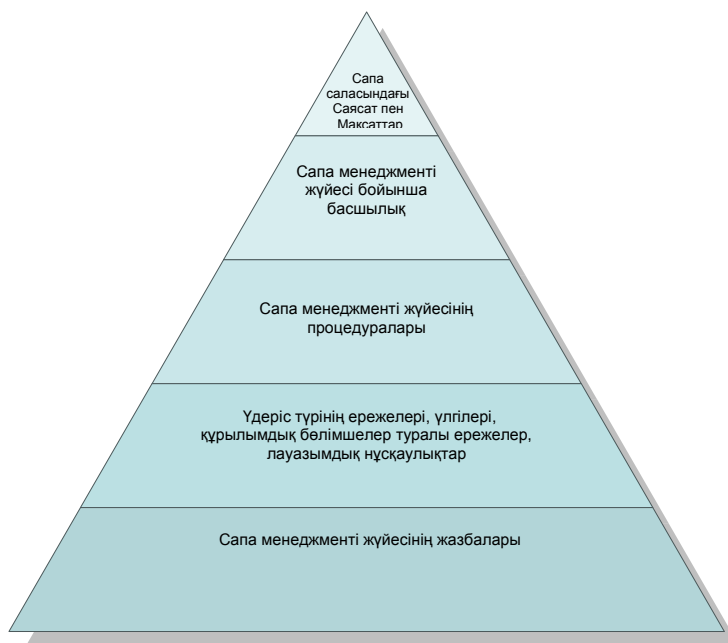
Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 10 из 62

- СМЖ ішкі құжаттарында үдерістердің нәтижелілігіне қол жеткізу үшін қажетті әдістер мен критерийлер әзірленді;
- СМЖ үдерістері қажетті ресурстармен және ақпаратпен қамтамасыз етіледі.

4.2. Құжаттамаға қойылатын талаптар

4.2.1. Жалпы ережелер

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің СМЖ құжаттамасы сапа саласындағы Саясат (А қосымша) пен Мақсаттарды бірыңғай түсінуді қамтамасыз етуге бағытталған.



1 сурет. СМЖ құжаттамасының «Пирамидасы»

Университеттің әзірленген, құжатпен ресімделген, енгізілген және жұмыс күйінде сақталған СМЖ құжаттамасы құжаттаманың бес деңгейін қамтиды:

- бірінші деңгей: сапа саласындағы Саясат пен Мақсаттар;
- екінші деңгей: Университеттің үдерістері арасындағы өзара әрекеттесуді анықтайтын осы Сапа бойынша басшылық;
- үшінші деңгей: Университеттің үдерістерін анықтайтын процедуралар;
- төртінші деңгей: үшінші деңгейдің құжаттарын дамыту үшін немесе сақтау үшін әзірленетін үлгілер/қалыптар, үдеріс түрінің ережелері мен әдістемелік нұсқаулар, құрылымдық бөлімшелер туралы ережелер, лауазымдық нұсқаулықтар;
- бесінші деңгей: жазбалар.

ПРО СКГУ құжаттарын ұғынуды жеңілдету үшін СМЖ үдерістерінің блок-тәсімдерімен беріледі.

СМЖ құжаттары қағаз және/немесе ақпаратты электронды тасымалдаушылармен басып шығарылады.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 11 из 62

4.2.2. Сапа бойынша басшылық

Осы құжат М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің Сапа бойынша басшылығы болып табылады және МС ИСО 9001:2008 жетінші тарауының толықтығын және қажет болған кезде ерекшеліктердің негіздемелерін (СҚМУ СБ 1.6 т.) қоса алғанда СМЖ қолдану саласынан (СҚМУ СБ 1.5 т.) тұрады.

СМЖ-ға процедуралар қосу осы Сапа бойынша басшылықтың 2.2 тарауындағы сілтемелер арқылы анықталады.

Университеттің Сапа бойынша басшылығы IDEF0 технологиясы негізінде (В қосымша) СМЖ үдерістерінің өзара әрекеттесу схемасы мен СМЖ үдерістері арасындағы байланыстардың сипаттамасы (Г қосымша) арқылы СМЖ үдерістерінің өзара әрекеттесу сипаттамасынан тұрады.

4.2.3. Құжаттаманы басқару

Құжаттаманы басқару үдерістері келесі құжаттарда сипатталады:

- ПРО СКГУ 401-14 «Ішкі нормативтік құжаттама»;
- ПРО СКГУ 402-14 «Ұйымдық құжаттама»;
- ПРО СКГУ 403-14 «Қызметтік құжаттама»;
- ПРО СКГУ 404-14 «Кітапхана»;
- ПРО СКГУ 405-14 «Мұрағат»;
- ПРО СКГУ 406-14 «Сапа бойынша жазбалар».

Жоғарыда келтірілген құжаттарға сәйкес іске асырылады: құжаттарды баламалылыққа тексеру, оларды талдау, сәйкестендіру, келісім беру, бекіту, таныстырылуын және таратылуын, ескі құжаттар айналымынан шығарылуын басқару.

4.2.4. Жазбаларды басқару

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті жазбаларды жұмыс күйінде сақтайды:

- тиісті ақпараттың алмасуын қамтамасыз ету;
- деректерге талдау жүргізу;
- СМЖ талдауы үшін сапа бойынша ақпаратты нығайту және кейін ұсыну;
- ішкі аудиттер жүргізу;
- сертификаттау бойынша органға көрсету;
- СМЖ қойылған талаптарға сәйкес келуін серіктестер мен тұтынушыларға көрсету;
- мемлекеттік қадағалау органдарына ұсыну үшін.

Университеттің жазбалары ПРО СКГУ 406-14 сәйкес басқарылады.

Жазбалар Университет істерінің номенклатурасы арқылы жүйеленеді, оларды жүргізуге жауаптылар анықталады, істердің сәйкестендірілуі жүргізіледі, оларды сақтау мерзімі қойылады (ПРО СКГУ 406-14). Істерді жүргізу және сақталу жауапкершілігі үдерістерге жауаптыларға жүктеледі.

ПРО СКГУ 405-14 «Мұрағат» біткен істерді алып тастау, оларды мұрағатқа тапсыру, сақтау мерзімі аяқталысынан кейін жою тәртібін белгілейді.

Жазбалар басым түрде компьютерде жүргізіледі, файлдарды басып шығару жолымен олардың қалпына келтірілуін қамтамасыз етеді. Жазбаларды қолмен іске асыру үшін күні бұрын әзірленген үлгілер (ПРО СКГУ 401-14) қолданылады. Сондай-ақ, үлгілер, үдерістер бойынша жазбалардың сәйкестендірілуін

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 12 из 62

қамтамасыз етеді. Үлгілер ішкі нормативтік құжаттардағы сілтемелер арқылы әрекетке енеді.

5. БАСШЫЛЫҚТЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

5.1. Басшылықтың міндеттемелері

Университеттің жоғары басшылығы СМЖ, Саясат пен Мақсаттар, тұтынушылардың талаптары мен заңнамалық және нормативтік талаптарды қоса алғанда басқа талаптар саласындағы іс-шаралардың маңыздылығын қызметкерлер құрамына мәлімденуін ұйымдастырады.

Осы мақсатта Университеттің жоғары басшылығы сапа саласындағы Саясат пен Мақсаттарды әзірлейді және тұтынушылардың талаптарын, сондай-ақ, заңнамалық және нормативтік талаптарды орындау үшін олардың Университеттің ағымдағы және болашағы бар талаптарына сәйкес келуін қамтамасыз етеді.

СМЖ нәтижелері мерзімді түрде жоғары басшылық жағынан ПРО СКГУ 502-14 сәйкес талданады.

Жоғары басшылық СМЖ-ны қажетті ресурстармен қамтамасыз етуге міндеттеледі.

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің жоғары басшылығы Университеттің СМЖ-сы әзірленуін, енгізілуін және оның нәтижелілігіне қол жеткізу мақсатында дайым жақсартылуын қамтамасыз ету бойынша міндеттемелерді қабылдайды.

5.2. Тұтынушыға бейімделу

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің жоғары басшылығы Университеттің басым қызметі ретінде тұтынушылардың талаптарын анықтау және қанағаттандыру үдерістерін қабылдайды. Сондай-ақ, Университет басшылығы қызметкерлер құрамына тұтынушылардың талаптары мен оларды қанағаттандыру маңыздылығын мәлімдейді.

Университеттің жоғары басшылығы тұтынушылармен байланысты үдерістердің жұмыс істеуін қамтамасыз етеді, атап айтқанда:

- орта білім беру мекемелерімен оқушыларға оқу туралы ақпарат беру жұмысы (ПРО СКГУ 701-14);
- Университет түлектерін қабылдайтын ұйымдармен өзара пайдалы қарым-қатынастар орнату (ПРО СКГУ 710-15);
- жұмысқа орналастыру бойынша (кері байланыс) кейін оны Ғылыми кеңесте және ректоратта талдау үшін ақпарат жинау (ПРО СКГУ 710-15);
- тұтынушылардың (білім алушылардың және олардың ата-аналарының, ұйымдардың, қоғамның және мемлекеттің) мамандықтарға, сондай-ақ, пәндер құрамына қоятын талаптарын анықтау (ПРО СКГУ 701-14);
- мамандардың қажеттілігіне болжам жасау (ПРО СКГУ 701-14);
- түлектердің біліміне қойылатын талаптарды анықтау (ПРО СКГУ 701-14).

Тұтынушылармен байланысты барлық үдерістер бойынша тағысын-тағы Университеттің басшылығына талдау үшін тапсырылатын тұтынушылардың талаптары туралы ақпарат жиі жиналады (ПРО СКГУ 502-14).

5.3. Сапа саласындағы Саясат

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің сапа саласындағы Саясаты (А қосымша) Университеттің Даму стратегиялық бағдарламалары мен мақсаттарына, мемлекеттік бағдарламаларға сәйкес келуі үшін әзірленді және қолданылады, сондай-ақ, СМЖ саласындағы

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 13 из 62

міндеттемелерді қамтиды, Университеттің Мақсаттарын талдау және анықтау негізін құрады.

Университеттің Саясаты ПРО СКГУ 502-14 сәйкес қызметкерлер құрамына мәлімденеді, мерзімді талданады және қажет болған жағдайда қайта басылып шығарылады.

5.4. Жоспарлау

5.4.1. Сапа саласындағы Мақсаттар

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің сапа саласындағы Мақсаттары Университеттің Саясаты мен Стратегиялық жоспары негізінде Университеттің көрсетілетін білім беру қызметі мен өніміне қойылатын талаптарды орындау үшін әзірленеді.

Сапа саласындағы Мақсаттар ПРО СКГУ 501-14 сәйкес қызметкерлер құрамына мәлімденеді, мерзімді талданады және қажет болған жағдайда қайта басылып шығарылады.

Сапа саласындағы Мақсаттар қажет болған жағдайда Университеттің тиісті бөлімшелері үшін олардың қызметтері есепке алынуымен қойылады (ПРО СКГУ 501-14).

5.4.2. Сапа менеджменті жүйесін құру және дамытуын жоспарлау

СМЖ-ны дамыту және Мақсаттарға қол жеткізу үшін М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінде жақсарту бойынша жоспарлар әзірленеді (ПРО СКГУ 501-14).

СМЖ-ны әзірлеу және енгізу кезінде келесі жоспарлар қолданылды:

- менеджмент жүйесін тексеру жоспары;
- СМЖ ішкі нормативтік құжаттарын әзірлеу жоспар-кестесі;
- СМЖ енгізу жоспары.

Университетте Сапа саласындағы Мақсаттарға қол жеткізу үшін СМЖ-ны дамытуды жоспарлау ПРО СКГУ 501-14 сәйкес іске асырылады.

СМЖ-ны дамытуды жоспарлау үдерісіне барлық қызметкерлер құрамы жеке жоспарларға жақсарту бойынша іс-шараларды қосу арқылы тартылды.

Жақсарту бойынша жоспарлар Университеттің қызметін іске асыру кезінде міндетті құжаттар болып табылады және барлық үдерістерге қолданылады. Жақсарту бойынша жоспарлар оларды іске асыру алдында талданады, келісім беріледі және бекітіледі. Сондай-ақ, жақсарту бойынша жоспарларға өзгертулер енгізу қажет болған жағдайда олар талданады, келісім беріледі және бекітіледі.

Жақсартуды жоспарлау кезінде қойылған Мақсаттар, аудиттердің есептері, ұқсас жобалардың немесе өткен кезеңдердің деректері және басқа өзекті ақпарат қолданылады.

5.5. Жауапкершілік, өкілеттік және ақпарат алмасу

5.5.1. Жауапкершілік және өкілеттік

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінде жауапкершілік пен өкілеттікті бөлу СМЖ ішкі нормативтік құжаттарымен (4.1 т.), Университет жоспарларымен, Ректордың бұйрықтарымен, лауазымдық нұсқаулықтармен және бөлімшелер туралы ережелермен анықталады (ПРО СКГУ 402-14).

Қызметкерлер құрамының өкілеттігі мен жауапкершілігін анықтайтын құжаттар міндетті түрде мүдделі тұлғаларға мәлімденеді (ПРО СКГУ 601-14).

Университеттің құрылымдық бөлімшелері мен жұмысшыларының арасындағы өзара әрекеттер қолданыстағы ұйымдастырушылық құрылымда анықталған.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 14 из 62

Университет бөлімшелерінің құрылымы тиісті бөлімшелердің ережелерінде анықталған.

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің СМЖ-сында үдеріс тәсілдерінің артықшылықтарын тиімді пайдалану үшін үдерістер бойынша жауаптылар (Б қосымша) анықталады және сәйкестендіріледі. Үдерістер бойынша жауаптылар Ректордың бұйрықтарымен тағайындалады.

5.5.2. Басшылықтың өкілі

Сапа бойынша басшылықтың өкілі Ректордың бұйрығымен М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің басшылығы құрамынан тағайындалады.

СБӨ қызметі П СКГУ СБӨ ережесіне сәйкес іске асырылады.

СБӨ-ң негізгі міндеттері — бұл СМЖ әзірленуін және сақталуын қамтамасыз ету, СМЖ нәтижелілігін талдау үшін есептік ақпарат дайындау (ПРО СКГУ 502-14) және Университеттің қызметкерлер құрамына тұтынушылардың талаптарына сәйкес келу маңыздылығын мәлімдеу.

СБӨ міндеттеріне СМЖ ішкі құжаттарына оларды Ректормен бекіткенге дейін келісім беру кіреді.

5.5.3. Ішкі ақпаратпен алмасу

Ақпаратпен алмасу үдерістері келесі құжаттарда сипатталған:

- ПРО СКГУ 401-14 «Ішкі нормативтік құжаттама»;
- ПРО СКГУ 403-14 «Қызметтік құжаттама»;
- ПРО СКГУ 402-14 «Ұйымдық құжаттама»;
- ПРО СКГУ 404-14 «Кітапхана»;
- ПРО СКГУ 405-14 «Мұрағат»;
- ПРО СКГУ 502-14 «Басшылық жағынан талдау».

Университетте ақпаратпен алмасу үшін келесі техникалық құралдар қолданылады:

- телекоммуникациялық жабдық (телефондар, электронды пошта, ғаламтор, факстер);
- ақпараттық және нормативтік ішкі құжаттар (нормалар, журналдар, кітаптар, анықтамалар және тағысын-тағы);
- мұрағат;
- Ғаламтор жұмысын қамтамасыз ететін NKZU Net жергілікті желісі;
- компьютерлік және көшірме-көбейткіш техника.

Тиісті ПРО СКГУ құжаттарында мүдделі тұлғаларға ақпарат беруге жауаптылар анықталған.

5.6. Басшылық жағынан талдау

5.6.1. Жалпы ережелер

СМЖ талдауы ПРО СКГУ 502-14 сәйкес іске асырылады.

Басшылық жағынан СМЖ талдауы Университеттің Ғылыми кеңесінің отырыстарында жүргізіледі.

Жоғары басшылық М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің СМЖ-сын оқу жылында бір реттен сирек емес оның тұрақты жарамдылығын, баламалылығын және нәтижелілігін қамтамасыз ету мақсатында талдайды.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 15 из 62

СМЖ талдауы бойынша жазбалар жұмыс күйінде сақталуы тиіс (ПРО СКГУ 406-14).

5.6.2. Талдауға арналған кіріс деректер

СМЖ талдауына арналған кіріс деректерді дайындау кезінде қолданылады:

- ішкі және сыртқы тексерістердің (аудиттердің) нәтижелері (ПРО СКГУ 801-14);
- тұтынушылардың талаптары бойынша ақпарат (осы Басшылықтың 5.2 тарауын қараңыз);
- Университет түлектерінің жұмысқа орналасу нәтижесімен тұтынушылардың қанағаттанушылығы туралы деректер (ПРО СКГУ 710-15);
- түлектердің біліміне ұйымдармен қойылатын талаптар (ПРО СКГУ 701-14);
- қабылдау комиссиясы жұмысының нәтижелері бойынша деректер (ПРО СКГУ 701-14);
- Университеттің сәйкессіз өнімі бойынша ақпарат (ПРО СКГУ 802-14);
- СБӨ, СЖ, ішкі және сыртқы аудиторлардан және Университеттің басқа қызметкерлерінен жақсарту бойынша ұсыныстар;
- СМЖ-ға ықпалын тигізетін сыртқы ортадағы өзгертулер бойынша мәліметтер (заңнама, стандарттар, жаңа технологиялар, бәсекелестердің әрекеттері және тағысын-тағы);
- түзету және алдын ала ескерту әрекеттерін әзірлеу бойынша мәліметтер (ПРО СКГУ 803-14);
- СМЖ-ң өткен талдауының деректері (ПРО СКГУ 502-14), қабылданған шешімдерді орындау статусы және басқа маңызды ақпарат.

СМЖ талдауына арналған кіріс деректердің дайындалуын бақылауды ПРО СКГУ 502-14 сәйкес СБӨ іске асырады.

5.6.3. Талдаудың шығыс деректері

СМЖ талдауының шығыс деректері ПРО СКГУ 502-14 сәйкес ресімделеді және:

- Университеттің сапа саласындағы Саясатын қайта басып шығару (қажет болған кезде);
- Университеттің Мақсаттарын және/немесе Университеттің нақты бөлімшелеріне арналған Мақсаттарды анықтау;
- СМЖ және оның үдерістерінің нәтижелілігін арттыру;
- Оқу үдерісін әдістемелік қамтамасыз етілуін жақсарту (ПРО СКГУ 703-15);
- СМЖ-ң жұмыс істеуі үшін қажетті ресурстарды бөлу бойынша шешімдер енгізіледі.

6. РЕСУРСТАР МЕНЕДЖМЕНТИ

6.1. Ресурстармен қамтамасыз ету

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру, СМЖ енгізу және жұмыс күйінде сақтау үшін қажетті ресурстар жақсартуды жоспарлау кезінде анықталады (ПРО СКГУ 501-14).

СМЖ-ны ресурстармен қамтамасыз ету жалпы жауапкершілігі М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің Ректорына жүктеледі. СМЖ-ны ресурстармен қамтамасыз ету ішінара жауапкершілігі және тиісті өкілеттіктер Ректордың шешімімен беріледі.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 16 из 62

6.2. Адами ресурстар

6.2.1. Жалпы ережелер

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің өнімі талаптарға сәйкес келуін қамтамасыз етудің маңызды ресурсы қызметкерлер құрамы болып табылады. Университет қызметкерлер құрамын іріктеу және даярлау үдерістеріне көп көңіл бөледі (ПРО СКГУ 601-14).

Қызметкерлер құрамын іріктеу және даярлау үдерістері қамтиды: қызметкерлер құрамына қойылатын талаптарды белгілеу, бос қызмет орнына орналастыруға үміткерлерді іздеу және іріктеу, жаңа қызметкерлер үшін сынақ мерзімінің болуы, қызметкерлер құрамының біліктілігін тұрақты арттыру, қызметкерлер арасында қолда бар тәжірибемен бөлісу және тағысын-тағы.

Кафедралардың дәрежелі оқытушылармен қамтамасыз етілуін тұрақты жақсартуға ерекше көңіл бөлінеді (ПРО СКГУ 605-14).

СМЖ нақты процедураларында қызметкерлер құрамын үдерістің өзгешелігі мен күрделілігіне байланысты даярлау талаптары мен тәртібіне толығырақ анықтама беруге жол беріледі.

6.2.2. Біліктілік, хабардар болу және дайындық

Қызметкерлер құрамының біліктілігін тұрақты арттыру мақсатында Университеттің қызметкерлер құрамын нәтижелілігі кейін бағаланатын оқыту жоспарланады және іске асырылады, қызметкерлер құрамын даярлау бойынша жазбалар жүргізіледі, сондай-ақ, қызметкерлер құрамының СМЖ саласында хабардар болуын қамтамасыз ету бойынша іс-шаралар іске асырылады (ПРО СКГУ 602-14).

Қызметкерлер құрамының біліктілігіне қойылатын талаптар лауазымдық нұсқаулықтарда анықталған (ПРО СКГУ 402-14).

Профессорлық-оқытушылар құрамы жүйелі түрде өз лауазымдық деңгейлерін арттырады (ПРО СКГУ 602-14). Оқу жылы басында әрбір оқытушымен жеке жұмыс жоспарларында көрсетілетін біліктілікті арттыру бойынша іс-шаралар жоспарланады. Біліктілікті арттыру курстарын өткеннен кейін оқытушылар кафедра отырысында, қызметкерлер бөлімшелердің жетекшілері алдында есеп береді. Есеп беру нәтижелері бойынша оқудың нәтижелілігі бағаланады. Оқу жылы аяқталысымен оқытушылар біліктілікті арттыру бойынша іс-шаралардың орындалуы бойынша есеп береді.

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінде жоспарлау негізінде ғылыми-зерттеу жұмысы жүргізіледі. ҒЗЖ тиісті деңгейлерде жоспарланады: кафедра, факультет, (институт) және Университет. Әрбір оқытушы өз жеке жоспарында ҒЗЖ жоспарлайды, оқу жылы аяқталысымен кафедра алдында орындалуы бойынша есеп береді. ПОҚ-тың ҒЗЖ-ға белсенді қатысуы Университет қызметкерлері лауазымдарының өсуіне мүмкіндік береді.

Қызметкерлер ПРО СКГУ 714-16 сәйкес Университетке және басқа ЖОО-ларға магистратураға және докторантураға түсе алады.

6.3. Инфрақұрылым

Қажетті инфрақұрылым СМЖ талдау үдерісінде анықталады (ПРО СКГУ 502-14) және жоспарлау негізінде қамтамасыз етіледі (ПРО СКГУ 501-14).

Университет инфрақұрылымы бөлмелерді, еңбек құралдарын, жабдықты, компьютерлерді және көшірме-көбейткіш техниканы, байланыс құралдарын, көлік және ақпараттық құралдарды қамтиды.

Университет инфрақұрылымы ПРО СКГУ 603-14 және ПРО СКГУ 606-14 сәйкес тиісті күйде қолданылады.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 17 из 62

6.4. Өндірістік орта

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінің өндірістік ортасы қамтамасыз етіледі:

- ішкі ақпаратпен алмасу жүйесі (РК СКГУ-ң 5.5.3 т.);
- жеткізушілермен және серіктестермен тұрақты және ұзақ уақыттық байланыстар орнату (ПРО СКГУ 713-14);
- СМЖ-ны тиісті қаржы ресурстарымен қамтамасыз ету;
- білім алушыларды кітапхананы, өздік жұмысқа арналған аудиторияларды, басқа қалалықтар үшін жатақханаларды, емхананы, компьютер сыныптарын және тағы басқаларды қамтитын тиісті әлеуметтік жағдайлармен қамтамасыз ету (ПРО СКГУ 604-14);
- болашақ мамандар тұлғасын қалыптастыруға бағытталған тәрбие жұмыстарын жүргізу және студенттердің тәртібіндегі сәйкессіздіктерді алдын ала ескерту, мысалы, құқыққа қайшы әрекеттер (ПРО СКГУ 604-14);
- Университет ұжымында әлеуметтік-психологиялық қарым-қатынастың тиісті деңгейін сақтау арқылы.

7. ӨНІМ ШЫҒАРУ

7.1. Өнімнің өмірлік кезеңінің үдерістерін жоспарлау

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті оқу үдерісін ҚР ЖОО-ларына қойылған заңнамалық және нормативтік талаптарға сәйкес жоспарлайды. Мұндай жоспарлау қамтиды: Университеттің Даму Стратегиясы; Ғылыми кеңестің, ректораттың, оқу-әдістемелік кеңестің жұмыс жоспарлары; құрылымдық бөлімшелердің жұмыс жоспарлары; ПОҚ оқу жүктемесі бойынша жоспарлар; оқу-әдістемелік жұмыс бойынша жоспарлар; тәрбие жұмысы бойынша жоспарлар; ФЗЖ бойынша жоспарлар және тағысын-тағы (ПРО СКГУ 704-15).

Оқу үдерісін жоспарлау кезінде қойылады: мақсаттар, іс-шаралар, орындау мерзімі, ресурстардың қажеттілігі, оқытушылардың оқу жүктемесі, оқу үдерісі сапасын бақылау бойынша іс-шаралар, білім алушыларды аттестаттау критерийлері, жазбалар мен құжаттардың қажеттілігі, білім алушылардың білімін бақылау және оларды аттестаттау (ағымдағы, аралық және қорытынды) үдерістері.

7.2. Тұтынушылармен байланысты үдерістер

7.2.1 Өнімге қатысты талаптарды анықтау

Университеттің «гипер үдерісі» үшін негізгі кіріс ақпарат тұтынушылардың талаптары (В және Г қосымшалары), сондай-ақ, заңнамалық және нормативтік талаптар болып табылады. Университет тұтынушылармен өзара қарым-қатынас жасауға қатысты үдерістердің сыртқы әрекеттеріне ерекше көңіл бөледі.

Тұтынушылардың (білім алушылар мен олардың ата-аналарының, ұйымдардың, қоғамның және мемлекеттің) талаптары ПРО СКГУ 701-14, ПРО СКГУ 710-15, ПРО СКГУ 703-15 сәйкес анықталады. Бұған қоса, түлектердің біліміне, мамандықтардың номенклатурасына, пәндер құрамына қойылатын тұтынушылардың талаптары, тұтынушылардың болжалды қажеттіліктерін қанағаттандыру бойынша басқа талаптар есепке алынады.

7.2.2. Өнімге қатысты талаптарды талдау

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті ПРО СКГУ 701-14 сәйкес міндеттемелерді шарт (келісімшарт) үлгісінде қабылдауға дейін талапкерлерді оқуға бағыттайтын ұйымдардың талаптарын

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 18 из 62

анықтайды, сәйкестендіреді және талдайды. Осы талдау үдерісінде тұтынушылардың барлық талаптары анықталады және құжаттандырылады.

Тұтынушылардың талаптарының келісімдіден өзгертулеріне келісім беріледі, сондай-ақ, құжаттандырылады. Бұған қоса ескірген құжаттарды алып тастау және құжаттаманы басқару бойынша талаптарға (РК СКГУ-ң 4.2.3 т.) сәйкес олардың орнына жаңаларды ұсыну қарастырылады. Мүдделі тұлғалар қолтаңбалары бойынша өзгертулермен танысады.

7.2.3. Тұтынушылармен байланыс

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті ПРО СКГУ 701-14 және ПРО СКГУ 710-15 сәйкес тұтынушылармен байланысты сақтау бойынша іс-шараларды іске асырады. Бұл үшін Ректор техникалық байланыс құралдары (телефон, факс, электронды пошта), көлік және іссапар құралдары түрінде қажетті ресурстар бөледі.

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінде тұрақты негізде тұтынушылармен кері байланыс нәтижелері бойынша, дағуалар мен шағымдарды қоса алғанда, жазбалар тіркеледі және жүргізіледі. Білім алушылар өз шағымдарын ПРО СКГУ 604-14 сәйкес бағытта алады.

Университет түлектерімен және оларды жұмысқа қабылдаған ұйымдармен ПРО СКГУ 710-15 сәйкес байланыс сақталады. Алынған ақпарат шоғырландырылады және Ғылыми кеңес пен ректоратқа мәлімденеді.

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті өз тұтынушыларына ақпарат беру үдерісіне көп көңіл бөледі:

- ПРО СКГУ 701-14 сәйкес жарнамалық материалдар (буклеттер, коммерциялық ұсыныстар және т.б.);
- БАҚ-та, Университеттің корпоративтік сайтында (www.nkzu.kz) М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті және оның көрсететін қызметтері туралы ақпарат орналастыру;
- көрмелерге, конференцияларға және басқа да жарнамалық іс-шараларға қатысу арқылы.

Корпоративтік сайттың сақталуына жауаптының міндетіне кейінгі талдау үшін ақпарат жинап және тарату кіреді.

7.3. Жобалау және әзірлеу

7.3.1. Жобалау мен әзірлеуді жоспарлау

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті ПРО СКГУ 703-15 сәйкес оқу үдерісінің әдістемелік тұрғыда қамтамасыз етілуін жоспарлайды. Әрбір оқытушы өз жеке жоспарында «Оқу-әдістемелік жұмыс» бөлімін толтырады. Оқу-әдістемелік жұмыс бойынша жоспарларды кафедралар, факультеттер, институттар әзірлейді.

Оқу үдерісінің әдістемелік тұрғыда қамтамасыз етілуін жобалауды жоспарлау үдерісінде қажет болған жағдайда оқу жұмыс жоспарлары мен пәндердің жұмыс бағдарламаларының талаптарына сәйкес әзірлеу кезеңдері анықталады. Әзірлеудің әрбір кезеңі міндетті түрде нәтижелерді талдау, тексеру және валидтеу процедураларынан өтеді (ПРО СКГУ 703-15).

7.3.2. Жобалау мен әзірлеуге арналған кіріс деректер

Оқу үдерісін әдістемелік тұрғыда қамтамасыз етуді әзірлеуге арналған кіріс деректер болып табылады: мамандықтарды жіктеуіш, мемлекеттік жалпыға міндетті жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру стандарттары, біліктілік шеңберлері (ұлттық, салалық), мамандықтардың үлгі оқу жоспарлары, пәндердің үлгі оқу бағдарламалары, білім беру саласындағы орталық атқарушы

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 19 из 62

орган талаптары, пәндер құрамы бойынша Университет талаптары, өткен әзірлемелердің мұрағаты және тағысын-тағы (ПРО СКГУ 703-15).

7.3.3. Жобалау ен әзірлеудің шығыс деректері

Оқу үдерісін әдістемелік тұрғыда қамтамасыз ету әзірлемесінің шығыс деректері болып табылады (ПРО СКГУ 703-15):

- *оқу-әдістемелік құжаттама және мамандықтың оқу-әдістемелік кешеніне арналған материалдар*: оқу жұмыс жоспары, элективті пәндер каталогы, элективті курстардың презентациялары, жеке оқу жоспары, мамандық пәндерінің оқу-әдістемелік қамтамасыз етілу картотекасы, ПОӘК пен ТОӘК, қорытынды аттестаттау бойынша әдістемелік нұсқаулар, дипломдық жұмысты/жобаны, магистрлік диссертацияны орындау бойынша әдістемелік нұсқаулар;
- *оқу-әдістемелік құжаттама және ПОӘК-ке арналған материалдар*: силлабус (оқу жұмыс бағдарламасы), дәріс кешені (дәріс тезисі немесе қысқаша дәріс курсы), таратпа материал немесе дәріс презентациялары (қажет болған жағдайда), типтік есептесу, ТЖТ, зертханалық жұмыстарды, курстық жұмыстарды (жобаларды) орындау бойынша әдістемелік ұсыныстар мен нұсқаулар, өздік жұмысқа арналған материалдар, оқу жетістіктерін бақылау және бағалау бойынша материалдар (тестілер, емтихан сұрақтары және т.б.);
- *тәжірибелердің оқу-әдістемелік кешендеріне арналған оқу-әдістемелік құжаттама*: тәжірибенің оқу жұмыс бағдарламасы, тәжірибе бойынша әдістемелік нұсқаулар, тәжірибеден өту күнделігі, тәжірибе базаларымен келісімшарттар.

Әдістемелік қамтамасыз етудің барлық шығыс деректері кіріс деректермен сәйкес келуі тиіс (7.3.2 т.).

7.3.4. Жоба мен әзірлемені талдау

Оқу үдерісін әдістемелік қамтамасыз етудің шығыс деректерін талдау кафедра отырыстарында, факультеттің (институттың) оқу-әдістемелік кеңесінде және Университеттің оқу-әдістемелік кеңесінде жүргізіледі. Мұндай талдаудың мақсаты - әдістемелік әзірлеменің кіріс деректерге сәйкес келетініне көз жеткізу.

Талдау нәтижелері кафедра отырыстарының, факультеттің (институттың) оқу-әдістемелік кеңесінің және университеттің оқу-әдістемелік кеңесінің хаттамаларына тіркеледі. Тиісті хаттама көшірмесінің негізінде әдістемелік әзірлеменің таралымын көбейту жүргізіледі және оны қолдануға рұқсат беріледі (ПРО СКГУ 703-15).

7.3.5. Жоба мен әзірлеменің верификациясы

Әдістемелік әзірлемелердің верификациясы (тексеру) рецензиялау арқылы іске асырылады. Әдістемелік әзірлеменің сапалылығына жауапкершілік автор(лар)ға, кафедра меңгерушілеріне және әдістемелік әзірлемелерді қолдануға жол берілетін тұлғаларға жүктеледі (ПРО СКГУ 703-15). Хаттамалар үлгісіндегі жазбалар тиісті деңгейлерде (кафедра, факультеттің (институттың) оқу-әдістемелік кеңесі, Университеттің оқу-әдістемелік кеңесі, Ғылыми кеңес) жүргізіледі.

7.3.6. Жоба мен әзірлеменің валидациясы

Жаңа әдістемелік әзірлемелердің валидациясы (мақұлдау) оларды тарату аясына (пән, мамандық, факультет (институт), университет) сәйкес іске асырылады. Мысалы, оқыту үдерісіне құрылымдық өзгертулерді енгізуді талап ететін әдістемелік әзірлемелердің валидациясы (мақұлдау) сынамалы жобада (жеке факультет (институт) немесе кафедра) жүргізіледі. Оң нәтижелер алынған кезде жаңа әдістемелік әзірлемені қолдану аясы кеңейтіледі. Хаттамалар үлгісіндегі

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 20 из 62

жазбалар тиісті деңгейлерде (кафедра, факультет (институт), оқу-әдістемелік кеңес, Ғылыми кеңес) жүргізіледі.

7.3.7. Жоба мен әзірлеменің өзгертулерін басқару

Әдістемелік әзірлемелерді өзгерту қажеттілігі пайда болған жағдайда авторлар өзгертулер/толықтырулар әзірлейді және оларды келісім беруге (рецензиялауға) береді. Келісім беру және бекіту үдерісі әдістемелік әзірлемені шығару үдерісіне ұқсас (ПРО СКГУ 703-15).

7.4. Сатып алу

7.4.1. Сатып алу үдерісі

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті сатып алуды ПРО СКГУ 713-14 сәйкес іске асырады.

Сатып алу үдерісінде сатып алынатын өнімге және жеткізушілерге талаптар қойылады. М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінде жеткізушілерді іріктеу бойынша критерийлер мен талаптар белгіленген.

Сатып алу үдерісі Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік сатып алу туралы» Заңына сәйкес іске асырылады.

7.4.2. Сатып алу жөнінде ақпарат

Сатып алынатын өнімге қойылатын жалпы талаптар ПРО СКГУ 713-14 анықталған. Нақты сатып алу бойынша талаптар қажет болған жағдайда қойылады және әдетте өнімнің сипаттамалары мен сертификаттауы бойынша талаптарды, қызметкерлер құрамының біліктілігіне және процедураларға қойылатын талаптарды қамтиды.

Сатып алынатын өнімге қойылатын талаптар «Мемлекеттік сатып алу туралы» Заңға сәйкес ресімделеді.

7.4.3. Сатып алынған өнімнің верификациясы

ПРО СКГУ 713-14 сәйкес өнімді сатып алу үдерісінде сатып алынған өнімнің қойылған талаптарға сәйкес келуіне кіріс бақылау іске асырылады.

7.5. Өндіру және қызмет көрсету

7.5.1. Өндіру мен қызмет көрсетуді басқару

Оқу үдерісі ПРО СКГУ 705-15, ПРО СКГУ 714-16 сәйкес басқарылады (бақыланады). Оқу үдерісінде қолданылады: МЖМБС, оқу жұмыс жоспарлары, оқу бағдарламалары, оқу кестелері, әдістемелік әзірлемелер, оқытудың техникалық құралдары және бақылау-өлшеу жабдығы, білім алушылардың білімін бағалау әдістері мен критерийлері және тағысын-тағы.

7.5.2. Өндіру мен қызмет көрсету үдерістерінің валидациясы

Қорытынды аттестаттау (мемлекеттік емтихан, дипломдық жұмыстарды (жобаларды) қорғау, бітіру жұмыстары мен диссертацияларды қорғау) білім алушылардың білімін валидтеу мақсатында жүргізіледі. Қорытынды аттестаттау мен біліктілік беруге Мемлекеттік аттестаттау комиссиясы жауап береді (ПРО СКГУ 706-15).

7.5.3. Сәйкестендіру және қадағалау

Білім алушылардың контингентін қалыптастыру үдерісінде (ПРО СКГУ 702-15, ПРО СКГУ 714-16) әрбір білім алушыға оқуға қабылданған кезде жеке шифр беріледі. Білім алушыларға сәйкестендірме шифрі бар сынақ кітапшасы беріледі. Бұл шифрлер барлық оқу мерзімі ішінде білім алушыларды аттестаттау, келесі курстарға көшіру, аттестаттау нәтижелері бойынша жазбалар жүргізу, білім

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 21 из 62

алушылардың істерін жүргізу, дипломдық жұмыстарды мұрағаттау және т.б. кезінде қолданылады. Қажет болған жағдайда жазбалар бойынша нақты бір білім алушының аттестаттау дәрежесін қадағалауға немесе барлық оқу мерзімі бойы білім алушылардың істеріне тексеріс жүргізуге болады. Қадағалау және сәйкестендіру білім алушыларды қайта қабылдау және көшіру кезінде қолданылады.

7.5.4. Тұтынушылар меншігі

Университет өз білім алушылары үшін қам жейді. Бұл мақсатта жоспарлау негізінде студенттермен тәрбие жұмысы жүргізіледі, сондай-ақ, студенттерге арналған тиісті әлеуметтік жағдайлармен қамтамасыз ету үшін қажетті іс-шаралар іске асырылады (ПРО СКГУ 604-14). Оқу жылы басында әрбір оқу тобына тәжірибелі педагогтер қатарынан тәлімгер/эдвайзер бекітіледі. Тәлімгер/эдвайзер топта тәрбие жұмысы бойынша іс-шара жоспарлайды және студенттердің оқу және оқудан тыс әрекеттеріне мониторинг жүргізеді. Тәлімгер/эдвайзер, кафедра меңгерушісі, факультет деканы (институт директоры), тәрбие жұмысы жөніндегі проректор тиісті әлеуметтік жағдайлармен және тәрбие жұмысымен қамтамасыз етуге жауапты. Қажетті жазбалар Тәлімгер/эдвайзер журналында жүргізіледі.

Университет тұтынушылармен ұсынылған кез келген материалдар мен құжаттар үшін жауапкершілікті өз мойнына алады: сынақ кітапшалары, білімі туралы құжат, бақылау, курстық, дипломдық және бітіру жұмыстары, киімжайдағы сыртқы киім, көрме материалдары мен суреттер.

7.5.5. Өнім сәйкестігін сақтау

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті студенттердің өткен оқу курстарында алған білімдерін сақтау үшін келесі іс-шараларды өткізеді:

- студенттердің осы немесе шектес пәндер бойынша төменгі курстарда олармен алынған білімдерді қолдану қажеттілігін есепке алумен жоғары курс пәндерін оқу-әдістемелік тұрғыда қамтамасыз етуді әзірлеу (ПРО СКГУ 703-15);
- студентке дипломдық жобалауды орындар кезде бірнеше пәндер бойынша білімін көрсету қажет болатын кешенді тапсырмалар беру (ПРО СКГУ 706-15);
- орындалған курстық жобалардың тақырыптарын есепке алумен дипломдық жобалауға тапсырмалар құру.

7.6. Мониторинг пен өлшеуге арналған құрылғыларды басқару

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті өнімнің белгіленген талаптарға сәйкес келу куәлігін қамтамасыз ететін деңгейде ПРО СКГУ 712-14 сәйкес мониторингке және өлшеуге арналған құрылғыларды басқаруды қолдайды. Заңнамалық талаптарға сәйкес бақылау-өлшеу құралдарын жөндеу, тексеру және калибрлеу тек аккредиттелінген органдармен іске асырылады. Осыған орай, Университет тек мониторингке және өлшеуге арналған құрылғыларды басқару бойынша жұмыстардың жүргізілуін жоспарлайды және бақылайды. Сондай-ақ, Университет жабдықты пайдалануға жауаптыларды белгілейді. Бақылау-өлшеу құралдарын жөндеу, тексеру және калибрлеу қажеттілігі пайда болған жағдайда, ПРО СКГУ 713-14 сәйкес осындай қызметтердің сатып алынуы іске асырылады.

Қазақстан Республикасының заңнамалық талаптарына сәйкес тек оқу мақсаттары үшін қолданылатын бақылау-өлшеу құралдарына тексеру және калибрлеу жүргізбеуге рұқсат етіледі, бұл тиісті күтім жасау және оқу бақылау-өлшеу құралдарын пайдалану жауапкершілігінен босатпайды.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 22 из 62

8. ӨЛШЕУ, ТАЛДАУ ЖӘНЕ ЖАҚСARTY

8.1. Жалпы ережелер

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті өнімнің жоғары сапасына қол жеткізу үшін өз қызметін тұрақты жақсартуға тырысады. Бұл келесі процедураларда көрсетілген:

- ПРО СКГУ 501-14 «Жақсартуды жоспарлау»;
- ПРО СКГУ 502-14 «Басшылық жағынан талдау»;
- ПРО СКГУ 701-14 «Кәсіптік бейімделу жұмысы»;
- ПРО СКГУ 705-15 «Оқу үдерісі»;
- ПРО СКГУ 706-15 «Білім алушылар білімін бағалау»;
- ПРО СКГУ 708-14 «Оқу үдерісі сапасын бақылау»;
- ПРО СКГУ 709-15 «Кәсіби тәжірибе»;
- ПРО СКГУ 710-15 «Түлектерді жұмысқа орналастыру»;
- ПРО СКГУ 714-16 «Магистратурада және докторантурада оқу»;
- ПРО СКГУ 802-14 «Сәйкессіз өнім»;
- ПРО СКГУ 803-14 «Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері».

Жоғарыда көрсетілген процедураларда жоспарлау, мониторинг, өлшеу, талдау және жақсарту әдістері мен үдерістері сипатталған:

- білім алушылармен алынған білімнің қойылған талаптарға сәйкес келуін көрсетуге;
- СМЖ-ң МС ИСО 9001:2008 талаптарына сәйкес келуін қамтамасыз етуге;
- СМЖ нәтижелілігін тұрақты арттыруға мүмкіндік беретін.

8.2. Мониторинг және өлшеу

8.2.1. Тұтынушылардың қанағаттанушылығы

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті ПРО СКГУ 710-15 сәйкес тұтынушылардың (түлектердің, ұйымдардың, ата-аналардың, оқытушылардың және қызметкерлердің) қанағаттанушылығы бойынша ақпаратқа мониторинг жүргізеді. Алынған ақпарат жинақталады, талданады және оқу үдерісін жақсарту (ПРО СКГУ 705-15, ПРО СКГУ 714-16), әдістемелік қамтамасыз етуді жақсарту (ПРО СКГУ 703-15) үшін және қабылдау науқанының алдында өзекті мамандықтардың тізімін белгілеу үшін (ПРО СКГУ 701-14) қолданылады.

8.2.2. Ішкі аудиттер

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті ПРО СКГУ 801-14 сәйкес бекітілген жоспарларға сәйкес сапаның ішкі тексерістерін (аудиттерін) іске асырады. Бұл құжатта аудиттерді жоспарлауға және жүргізуге, сондай-ақ, есеп беруге және жазбалар жүргізуге жауапкершілік пен қойылатын талаптар анықталған.

Сапаның ішкі тексерістері (аудиттері) тексерілетін үдерістер мен бөлімшелердің мәртебесі мен маңыздылығын есепке алумен жоспарланады. Әрбір тексеріске аудит критерийлері, қолдану аясы мен әдістері белгіленетін тексеру бағдарламасы әзірленеді.

Тексеріс нәтижелері бойынша қызметкерлер, яғни, тексерілетін үдеріске немесе жұмыстың бағытына жауаптылар таныстырылуы тиіс сәйкессіздіктер тіркеледі. Соңғылар түзету әрекеттерін әзірлеу және қайта тексеру кезінде олардың нәтижелілігін растауы тиіс.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 23 из 62

Ішкі тексерістерді тек дайындалған аудиторлар іске асыра алады: ЖОО-да жұмыс тәжірибесі бар, Университет немесе басқа ұйым базасында оқудан өткен және тиісті сертификаты бар.

Аудиторлар өз жұмыстарына тексеріс жүргізбейді.

8.2.3. Үдерістер мониторингі және өлшеу

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінде үдерістердің жоспарланған нәтижелерге қол жеткізу үдерістерінің мүмкіндіктерін көрсету мақсатында тұрақты СМЖ үдерістерінің мониторингі іске асырылады:

- СМЖ құжаттарын әзірлеу барысында СМЖ үдерістерін талқылау (ПРО СКГУ 401-14);
- басшылық жағынан СМЖ талдауы (ПРО СКГУ 502-14);
- кафедра отырыстарында жоспарлардың орындалуын талдау және талқылау (ПРО СКГУ 705-15);
- СМЖ ішкі тексерістері (ПРО СКГУ 801-14) арқылы.

Егер үдерістерде күтілген нәтижелерге қол жеткізілмесе, онда түзету әрекеттері әзірленеді (ПРО СКГУ 803-14).

8.2.4. Өнім мониторингі және өлшеу

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті білім алушылардың ағымдағы, аралық және қорытынды аттестаттауын жоспар негізінде іске асырады (ПРО СКГУ 706-15). Аттестаттауға дайындық кезінде бақылауға арналған материалдар әзірленеді, келісім беріледі және бекітіледі (ПРО СКГУ 703-15), қажет болған жағдайда білім алушылардың білімін тестілеу және бақылаудың жаңа әдістері енгізіледі, білім алушылардың білімін бағалау критерийлері анықталады.

Міндетті түрде білім алушылардың аттестаттаудан өткендігін растайтын жазбалар жүргізіледі: емтихандар тізімдемесі, МАК/МЕК хаттамалары, сынақ кітапшалары және тағысын-тағы (ПРО СКГУ 706-15). Аттестаттау бойынша жазбалар бағалауға жауапты тұлға(лар)ға нұсқаулардан тұрады.

2004 жылғы жіктеуіш мамандықтардың студенттері үшін барлық аттесталынбаған пәндер көшірме ұпайда есепке алынады (ПРО СКГУ 702-15). Студенттер келесі курсқа солардың негізінде көшіріледі. Пән(дер) бойынша борыштары бар, келесі курсқа көшірілген студенттер оларды ақылы негізде жоюлары тиіс.

Аттестаттау нәтижелері түрленгіштіктің пайда болу себептерін ғылыми-дәлелді түрде анықтау мақсатында статистикалық әдістердің көмегімен өңделеді.

8.3. Сәйкессіз өнімді басқару

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университетінде сәйкессіз өнімнің келесі негізгі категориялары анықталған:

- аттестатталынбаған білім алушылар;
- бекітілген сабақ кестесіне сәйкес келмейтін сабақтар;
- белгіленген талаптарға сәйкес келмейтін оқу-әдістемелік құжаттама;
- құқық бұзушылық жасаған студенттер;
- басқа сәйкессіз өнім.

Деканаттар (ТжӘИ директоры) борышты білім алушылар бойынша тізімдеме негізінде («Электронды ректорат» бағдарламасы) аттестатталынбаған білім алушыларды сәйкестендіреді және борыштарды жоюға бағытталынған түзету әрекеттерін іске асырады. Бұған қоса, барлық аттестатталынбаған пәндер көшірме ұпайда есепке алынады. Білім алушылар (2004 жылғы жіктеуіш мамандықтардың) солардың негізінде ЖОО-мен бекітілген нормаға сәйкес келесі курсқа көшіріледі.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 24 из 62

Бекітілген кестеге сабақтардың сәйкес келмеуінің барлық жағдайлары міндетті түрде факультет деканының (ТжӘИ директорының) оқу және тәрбие жұмысы жөніндегі орынбасарымен, диспетчерлік қызмет орталығының әдіскерімен немесе орындалмау фактісін айқындаған тұлғамен Сабақ кестесінің сәйкессіздігін тіркеу журналына тіркеледі (ПРО СКГУ 802-14). Барлық жағдайлар себептерді айқындау және солар бойынша түзету әрекеттерін орындау мақсатында талданады (ПРО СКГУ 803-14).

Оқу-әдістемелік құжаттаманың қойылған талаптарға сәйкес келмеуі сәйкессіздік айқындалған бөлімшенің Сәйкессіздіктерді тіркеу журналына тіркеледі және құжаттаманы кейін қолдану, жою немесе қайта басу мүмкіндігіне талданады (ПРО СКГУ 802-14).

Университеттің білім алушыларына құқық бұзғаны үшін жоғары оқу орнынан шығаруға шейін тәртіптік жазалау шаралары қолданылуы мүмкін (ПРО СКГУ 802-14).

Сатып алудың ішкі бақылауы кезінде айқындалған сатып алынған сәйкессіз өнімді тіркеу және басқару тәртібі ПРО СКГУ 713-14 анықталған.

Университеттің көрсететін қызметтеріне тұтынушылардың (білім алушылардың, оқытушылардың, қызметкерлердің, ата-аналардың, жұмыс берушілердің және т.б.) дағуалары, шағымдары мен ұсыныстары тиісті бөлімшеге ауызша үлгісінде де, баяндау хат түрінде жазбаша үлгісінде де түсуі немесе Сәйкессіздіктерді тіркеу журналына тіркелуі мүмкін. Сондай-ақ, айқындалған сәйкессіздіктер туралы ақпарат тікелей Университет Ректорына оқу корпусарында орнатылған «Ректор поштасы», университет сайтында орналасқан ректор блогы арқылы түсуі мүмкін.

Білім алушылардың борышынан басқа түрдегі сәйкессіз өнім, сабақтың бекітілген сабақ кестесіне сәйкес келмеуі, оқу-әдістемелік құжаттаманың қойылған талаптарға сәйкес келмеуі, құқық бұзушылықтар, сәйкессіз сатып алынған өнім, міндетті түрде ПРО СКГУ 802-14 сәйкес тіркеледі, сәйкестендіріледі және абайсызда қолданудың алдын алу мақсатында оқшауланады.

8.4. Деректерді талдау

СМЖ жарамдылығы мен нәтижелілігін көрсету үшін, сондай-ақ, қызметті жақсарту бойынша мүмкіндіктерді анықтау үшін М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті келесі деректерді жинайды және талдайды:

- ішкі аудиттердің есептері (ПРО СКГУ 801-14);
- тұтынушылардың (білім алушылардың, ұйымдардың, ата-аналардың, оқытушылардың, қызметкерлердің) қанағаттанушылығы туралы мәліметтер, пікірлер мен сауалнамаларды қоса алғанда (ПРО СКГУ 710-15);
- жеткізушілер туралы мәліметтер (ПРО СКГУ 713-14);
- білім алушылардың аттестаттауының нәтижелері туралы мәліметтер (ПРО СКГУ 706-15);
- Университет өнімінің заңнамалық және нормативтік талаптарға сәйкес келуі туралы мәліметтер;
- сыртқы ақпарат көздерінен (ПРО СКГУ 404-14) үрдістер, жаңа технологиялар, заңнамалық және нормативтік талаптардың өзгертулері, сондай-ақ, тұтынушылардың талаптары туралы мәліметтер.

Деректердің талдауы ПРО СКГУ 502-14 сәйкес басшылық жағынан жүргізіледі.

Деректердің талдауын жүргізу үшін нақтырақ және шынайы нәтижелерді алуға мүмкіндік беретін статистикалық әдістер де қолданылады.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 25 из 62

8.5. Жақсарту

8.5.1. Тұрақты жақсарту

М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті өз қызметінің нәтижелерін тұрақты жақсартуға тырысады:

- сапа саласындағы Саясат пен Мақсаттар (А қосымша);
- СМЖ ішкі тексерістерін жүргізу (ПРО СКГУ 801-14);
- басшылық жағынан СМЖ талдауы (ПРО СКГУ 502-14);
- түзету және алдын ала ескерту әрекеттерін орындау арқылы (ПРО СКГУ 803-14).

8.5.2. Түзету әрекеттері

Сәйкессіздіктердің себептерін жою мақсатында олардың қайта пайда болмауын алдын алу үшін М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті ПРО СКГУ 803-14 сәйкес түзету әрекеттерін әзірлейді және қолданады. Осы процедураға сәйкес түзету әрекеттерін әзірлеу және орындау үдерісі қамтиды:

- сәйкессіздіктің талдауын;
- сәйкессіздіктің себептерін орнатуды;
- сәйкессіздіктің қайта пайда болмайтынына кепілдеме беретін қажетті әрекеттердің бағалауын;
- қажетті әрекеттерді анықтап, іске асырылуын;
- қолданылған әрекеттердің нәтижелерінің жазылуын;
- қолданылған әрекеттердің нәтижелілігінің талдауын.

8.5.3. Алдын ала ескерту әрекеттері

Әлеуетті сәйкессіздіктердің себептерін жою мақсатында М. Қозыбаев атындағы Солтүстік Қазақстан мемлекеттік университеті ПРО СКГУ 803-14 сәйкес алдын ала ескерту әрекеттерін әзірлейді және қолданады. Осы процедураға сәйкес алдын ала ескерту әрекеттерін әзірлеу және орындау үдерісі қамтиды:

- әлеуетті сәйкессіздіктің талдауын;
- әлеуетті сәйкессіздіктің себептерін орнатуды;
- сәйкессіздіктің пайда болуын ескертеу бойынша әрекеттердің қажеттілігінің бағалауын;
- қажетті әрекеттерді анықтап, іске асырылуын;
- қолданылған әрекеттердің нәтижелерінің жазылуын;
- қолданылған әрекеттердің нәтижелілігінің талдауын.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: третье
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-10	Стр. 26 из 62

А қосымша

А. М. ҚОЗЫБАЕВ АТЫНДАҒЫ СҚМУ-ДЫҢ САПА САЛАСЫНДАҒЫ САЯСАТЫ

Университеттің сапа саласындағы Саясаты Қазақстан Президенті Нұрсұлтан Назарбаевтың 2005 жылғы 18 ақпандағы Жолдауында қойылған Қазақстан жоғары оқу орындарының стратегиялық мәселесі - әлемдік стандарттар деңгейінде білім берумен анықталады.

Мақсатымыз – университетте жоғары білімі мен ғылыми дәрежесі бар мамандарды даярлау бойынша лицензияланған білім беру қызметін көрсету, ғылыми зерттеулер жүргізу, мамандарды қайта даярлау және біліктілікті арттыру сапасының жаңа деңгейіне көшуге мүмкіндік беретін білім беру, ғылыми және тәрбиелеудің қолайлы ортасын қалыптастыру.

Қызметіміздің ұстанымдары:

- Сапа саласындағы Саясат пен Мақсаттардың бірлігімен камсыздандыруда, қойылған мақсаттарға жетуде барлық қызметкерлерді тарту үшін ішкі ортаны құруда университет жоғары басшылығының көшбасшылық етуі.
- Жоспарлар мен қабылданған шешімдер нәтижелілігінің міндетті мониторингімен және талдауымен жоспарлау негізінде сапа саласында қызметті орындау.
- Деректер мен ақпараттың жан-жақты сараптамасы негізінде маңызды басқарушылық шешімдерді қабылдау.
- Заманауи білім беру және ақпараттық технологияларды қолдану.
- Университет қызметін тұрақты түрде жақсарту.

Қызметіміздің бағыттары:

- Білім беру қызметтерінің сапалы сипаттамаларын жақсарту мақсатында тұтынушылардың қанағаттанушылығын жүйелі түрде бағалау.
- Сапа саласындағы Саясатты табысты орындауға жағдай жасау үшін жоғары басшылықтың қажетті ресурстармен қамтамасыз етуі.
- Талапкерлердің сапалы дайындық деңгейін өзгертуге бағытталған орта білім беру мекемелерімен тұрақты әрекеттесу.
- Іргелі ғылыми білімді ақпараттық, материалдық, педагогикалық және әлеуметтік технологиялармен үйлестіру арқылы университетте білім сапасын арттыру.
- Университет қызметкерлері мен білім алушылардың зияткерлік әлеуетін арттыруға бағытталған іргелі және қолтаңбалы ғылыми зерттеулерді ұйымдастыру және өткізу.
- Әлемдік білім беру кеңістігіне бірлесу үшін жағдай жасайтын және елдің білім беру кеңістігі бірлігін қолдайтын университеттің бірыңғай ақпараттық ортасын заманауи ақпараттық-коммуникациялық технологиялар негізінде дамыту.
- Университет қызметкерлерінің әлеуетін тиімді қолдану, біліктілігін тұрақты түрде арттыру және жұмыс сапасы үшін қызметкерлер жауапкершілігінің артуы үшін жағдайлар жасау.
- Білім беру үдерісінің материалдық, еңбек және ақпараттық ресурстарын тиімді пайдаланудың жаңа әдістерін іздеу, әзірлеу, талдау және енгізу.
- Түлектердің біліміне мемлекет пен барлық меншік түріндегі ұйымдардың қоятын талыптары мен қажеттіліктерін жан-жақты талдау негізінде түлектерді жұмысқа орналастыру бойынша мүмкіндіктерді тұрақты түрде жақсарту.
- Студенттердің бойында азаматтық және патриотизм қасиеттерін қалыптастыру, олардың тұлға, қоғам, мемлекет мүдделерінде рухани, адамгершілік тұрғыда тәрбиелеу үшін толыққанды әлеуметтік-педагогикалық тұрғыда тәрбиелейтін орта құруға бағыттау.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: третье
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-10	Стр. 27 из 62

Б қосымша

Б. ҮДЕРІСТЕР БОЙЫНША ЖАУАПКЕРШІЛІКТІ БӨЛУ

Үдерістің атауы	СМЖ құжатының коды	Үдерісті бақылайды	Үдеріске жауапты
Ішкі нормативтік құжаттама	ПРО СКГУ 401-14	СЖ	СЖ
Ұйымдық құжаттама	ПРО СКГУ 402-14	КМЖ	КМЖ
Қызметтік құжаттама	ПРО СКГУ 403-14	ІЖ, бөлімшелердің жетекшілері, іс жүргізуге жауаптылар	ІЖ
Кітапхана	ПРО СКГУ 404-14	КЖ	КЖ
Мұрағат	ПРО СКГУ 405-14	МЖЖ	МЖЖ
Сапа бойынша жазбалар	ПРО СКГУ 406-14	Үдеріске жауаптылар, құрылымдық бөлімшелердің жетекшілері, аудиторлар	СЖ
Жақсартуларды жоспарлау	ПРО СКГУ 501-14	СЖ	СЖ
Басшылық жағынан талдау	ПРО СКГУ 502-14	СЖ	СЖ
Қызметкерлер құрамын басқару	ПРО СКГУ 601-14	КМЖ	КМЖ
Қызметкерлер құрамының біліктілігін арттыру	ПРО СКГУ 602-14	Проректорлар, КМЖ, бөлімшелердің жетекшілері	КМЖ
Материалдық-техникалық база	ПРО СКГУ 603-14	ӘШБ жөніндегі проректор	ӘШБ жөніндегі проректор
Тәрбие жұмысы және студенттер үшін әлеуметтік жағдайларды ұйымдастыру	ПРО СКГУ 604-14	ТЖ жөніндегі проректор, декандар, ТжӘИ директоры, кураторлар/эдвайзерлер	ТЖ жөніндегі проректор
ПОҚ-ң, докторанттардың, магистранттардың, студенттердің ғылыми-зерттеу жұмысы	ПРО СКГУ 605-14	ҒЖ ж/е СБ жөніндегі проректор, декандар, ТжӘИ директоры, кафедра меңгерушілері, ҒЗХҚЖАҰҚ жетекшісі	ҒЖ ж/е СБ жөніндегі проректор
Жабдықты пайдалану, қызмет көрсету және жөндеу	ПРО СКГУ 606-14	УЖЖ	УЖЖ
Кәсіптік бейімделу жұмысы	ПРО СКГУ 701-14	ҚК, декандар, ТжӘИ директоры	ҚК
Контингент қалыптастыру	ПРО СКГУ 702-15	ОӘҚ басшысы, ССБ бастығы, декандар, ТжӘИ директоры	ОІ жөніндегі проректор
Оқу-әдістемелік жұмыс	ПРО СКГУ 703-15	ОІ жөніндегі проректор, ҒЖ ж/е СБ жөніндегі проректор, ОӘҚ, ҰЖБ, ҚББС, КТБ басшысы, декандар, ТжӘИ директоры, кафедра меңгерушілері	ОІ жөніндегі проректор
Оқу үдерісін жоспарлау	ПРО СКГУ 704-15	ОІ жөніндегі проректор, ҒЖ ж/е СБ жөніндегі проректор, ОӘҚ, ҰЖБ басшысы, декандар, ТжӘИ директоры, кафедра меңгерушілері	ОІ жөніндегі проректор
Оқу үдерісі	ПРО СКГУ 705-15	ОІ жөніндегі проректор, ҒЖ ж/е СБ жөніндегі проректор, ОӘҚ басшысы, декандар, ТжӘИ директоры, кафедра меңгерушілері	ОІ жөніндегі проректор
Білім алушылар білімін бағалау	ПРО СКГУ 706-15	ОӘҚ, ССБ, ТБ басшысы, декандар, ТжӘИ директоры,	ОІ жөніндегі проректор

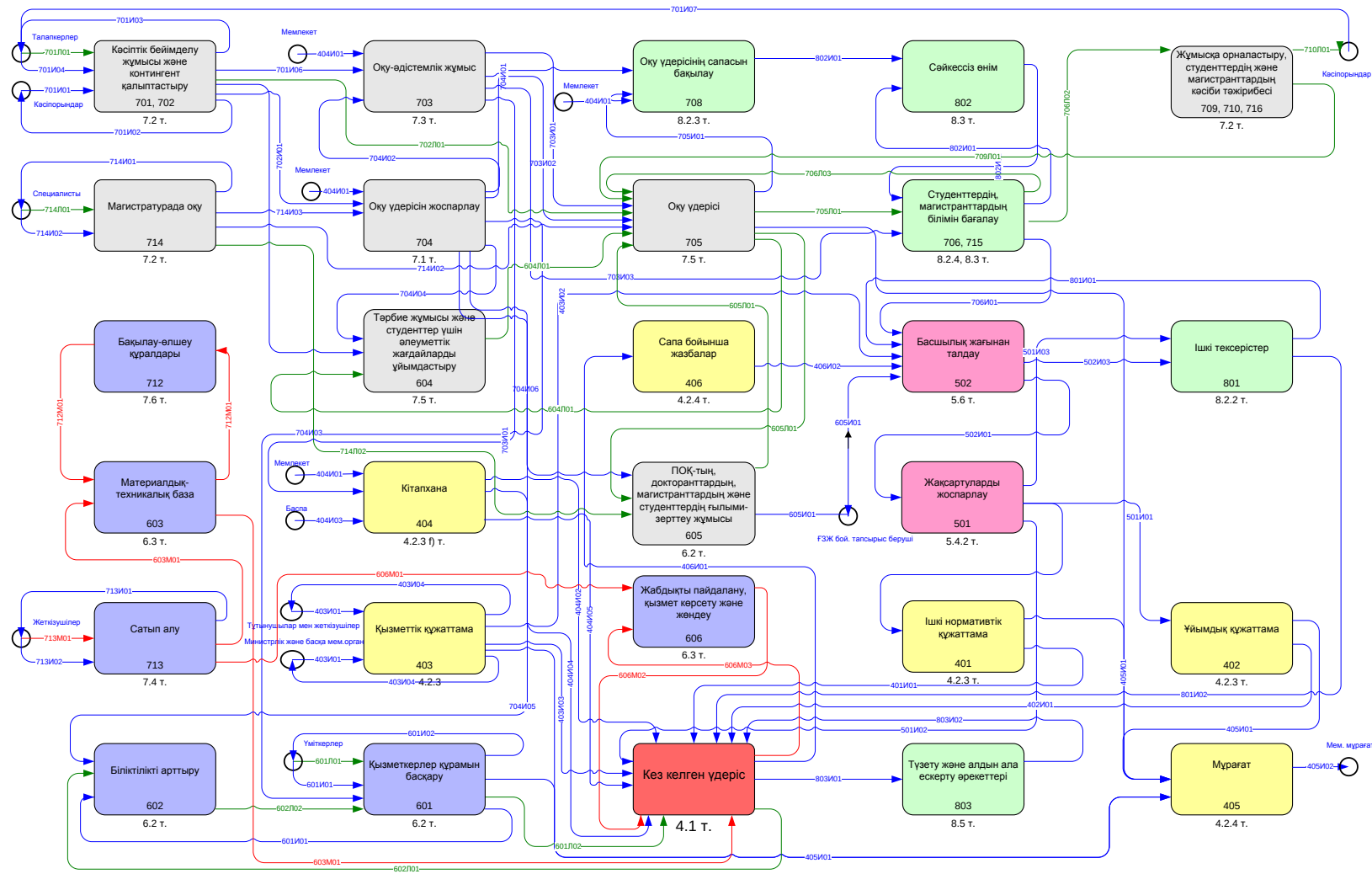
Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: третье
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-10	Стр. 28 из 62

Үдерістің атауы	СМЖ құжатының коды	Үдерісті бақылайды	Үдеріске жауапты
		кафедра меңгерушілері	
Оқу үдерісінің сапасын бақылау	ПРО СКГУ 708-14	ОӘҚ, СМҚ басшысы, кафедра меңгерушілері, аудиторлар	СМҚ басшысы
Кәсіби тәжірибе	ПРО СКГУ 709-15	ОӘҚ, ҰЖБ басшысы, декандар, ТжӘИ директоры, кафедра меңгерушілері	ОІ жөніндегі проректор
Түлектерді жұмысқа орналастыру	ПРО СКГУ 710-15	ОӘҚ, ҰЖБ басшысы, декандар, ТжӘИ директоры, кафедра меңгерушілері	ОІ жөніндегі проректор
Бақылау-өлшеу құралдары	ПРО СКГУ 712-14	ӨӨҚЖ, ОӘҚ	ӨӨҚЖ
Сатып алу	ПРО СКГУ 713-14	МСАжМТҚЕТ, МЖТ басшысы	МСАжМТҚЕТ басшысы
Магистратурада және докторантурада оқу	ПРО СКГУ 714-16	МАГЖ, кафедра меңгерушілері	ОІ жөніндегі проректор
Ішкі тексерістер	ПРО СКГУ 801-14	СЖ, бас аудиторлар	СЖ
Сәйкессіз өнім	ПРО СКГУ 802-14	СЖ, үдеріске жауаптылар	СЖ
Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері	ПРО СКГУ 803-14	СЖ, үдеріске жауаптылар, құрылымдық бөлімшелердің жетекшілері	СЖ

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: третье
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-10	Стр. 29 из 62

В қосымша

В. СМЖ ҮДЕРІСТЕРІНІҢ ӨЗАРА ӘРЕКЕТТЕСУ СҰЛБАСЫ (IDEF0 ТЕХНОЛОГИЯСЫ)



Шартты белгілер: —000И00— Ақпараттық ағын —000М00— Материалдық ағын —000П00— Адамдар ағыны

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 2 из 62

Г қосымша

Г. СМЖ ҮДЕРІСТЕРІ АРАСЫНДАҒЫ БАЙЛАНЫСТАР

Тұтынушылармен байланысты үдерістер	
701И01	Талаптар және кәсіпорын мамандарына қажеттілік
701И02	Кәсіпорындарға ақпарат беру
701И03	Талапкерлерге ақпарат беру
701И04	Талапкерлердің құжаттары мен сертификаттары
701И06	Білім алушылардың біліміне қойылатын тұтынушылардың талаптары туралы ақпарат
701И07	Тұтынушылардың қанағаттанушылығы туралы ақпарат
701Л01	Талапкерлер
702И01	Тізімдегі контингент құрамы
702Л01	Обучающиеся
714И01	Магистратура және докторантура үміткерлеріне ақпарат беру
714И02	Магистратураға және докторантураға түсушілерден құжаттар
714И03	Тізімдегі магистранттардың және докторанттардың құрамы
714Л01	Магистратураға және докторантураға түсушілер
714Л02	Магистранттар және докторанттар
Өмірлік кезең үдерістері	
604Л01	Тәрбие үдерісінде білім алушылар
605Л01	Ғылыми-зерттеу үдерісінде білім алушылар
605И01	ҒЗЖ нәтижелері жөнінде ақпарат
703И01	Оқу үдерісінің әдістемесі
703И02	Оқу жоспарлары мен бағдарламалары
703И03	Студенттердің білімін бағалау бойынша негізгі ережелер, қағидалар
703И04	ПОҚ-ң оқу-әдістемелік материалдары
704И01	Оқу үдерісінің сапасын бақылау бойынша жоспарлар
704И02	Оқу-әдістемелік жұмыс бойынша жоспарлар
704И03	Оқу жүктемесі
704И04	Тәрбие жұмысы бойынша жоспарлар
704И05	Қызметкерлер құрамының біліктілігін арттыру бойынша жоспарлар
704И06	ҒЗЖ жоспарлау
705И01	Оқу үдерісі бойынша жазбалар
705Л01	Білімін бағалауға рұқсат берілген білім алушылар
706И01	Борыштар жөнінде ақпарат
706Л01	Борыштары бар білім алушылар
706Л02	Тәжірибеге бағытталған білім алушылар мен түлектер
706Л03	Бағалауды сәтті өткен білім алушылар
709Л01	Тәжірибеден өткеннен кейінгі білім алушылар
710Л01	Түлектер
802И01	Оқу үдерісіндегі сәйкессіздіктер жөнінде ақпарат
802И02	Қайта тапсыруға жолдама немесе басқа түзету әрекеттері
Құжаттама	
401И01	Ішкі нормативтік құжаттар
402И01	Ұйымдық құжаттама
403И01	Кіріс хат-хабар
403И02	Басшылық атына хат-хабар
403И03	Тіркелген хат-хабардың көшірмелері
403И04	Шығыс хат-хабар
404И01	Сыртқы нормативтік құжаттар
404И02	Сәйкестендірілген сыртқы нормативтік құжаттар
404И03	Сыртқы ақпараттық құжаттар

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 3 из 62

404И04	Сәйкестендірілген сыртқы ақпараттық құжаттар
404И05	ПОҚ-ң сәйкестендірілген оқу-әдістемелік материалдары
405И01	Мұрағатта сақтауға арналған құжаттар
405И02	Мемлекеттік мұрағатқа тапсыруға арналған мұрағат құжаттары
406И01	Сапа бойынша жазбалар
406И02	Талдауға арналған деректер
Ресурстар	
601И01	Бос орынды қызметтерге тұруға үміткерлердің құжаттары
601И02	Үміткерлерге оларға қойылатын талаптар туралы ақпарат беру
601Л01	Бос орынды қызметтерге тұруға үміткерлер
601Л02	Дайындалған қызметкерлер құрамы
602Л01	Біліктілігін арттыруға жолданған мамандар
602Л02	Біліктілігін арттырған мамандар
603М01	Материалдық ресурстар
606М01	Сатып алынған жабдық
606М02	Жабдықты пайдалану
606М03	Жабдыққа қызмет көрсету және жөндеу
712М01	Бақылау-өлшеу құралдары
713И01	Жеткізушілерге ақпарат беру
713И02	Жеткізушілерден ұсыныстар
713М01	Сатып алынған өнім
Жақсартулар	
501И01	Менеджмент жүйесін әзірлеу бойынша жоспарлар
501И02	Жақсартулар бойынша жоспарлар
501И03	Ішкі тексерістер бойынша жоспарлар
801И01	Ішкі тексеріс нәтижелері жөнінде ақпарат
801И02	Ішкі тексеріс бағдарламалары
803И01	Тіркелінген сәйкессіздіктер
803И02	Түзету және алдын ала ескерту әрекеттері
502И01	Саясат пен Мақсаттар
502И02	Жақсартулар бойынша басшылықтың шешімдері
502И03	Ішкі тексерістерді жүргізу бойынша басшылықтың шешімдері

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 4 из 62

Содержание

1. Общие положения.....	3
2. Нормативные ссылки	6
3. Термины и определения.....	8
4. Система менеджмента качества	8
4.1. Общие требования	8
4.2. Требования к документации	10
4.2.1. Общие положения	10
4.2.2. Руководство по качеству.....	11
4.2.3. Управление документацией	11
4.2.4. Управление записями	11
5. Ответственность руководства	12
5.1. Обязательства руководства.....	12
5.2. Ориентация на потребителя	12
5.3. Политика в области качества.....	12
5.4. Планирование	13
5.4.1. Цели в области качества	13
5.4.2. Планирование создания и развития системы менеджмента качества	13
5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией.....	13
5.5.1. Ответственность и полномочия.....	13
5.5.2. Представитель руководства	14
5.5.3. Внутренний обмен информацией.....	14
5.6. Анализ со стороны руководства	14
5.6.1. Общие положения	14
5.6.2. Входные данные для анализа	15
5.6.3. Выходные данные анализа.....	15
6. Менеджмент ресурсов	15
6.1. Обеспечение ресурсами	15
6.2. Человеческие ресурсы	16
6.2.1. Общие положения	16
6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка.....	16
6.3. Инфраструктура.....	16
6.4. Производственная среда	17
7. Выпуск продукции	17
7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции	17
7.2. Процессы, связанные с потребителями.....	17
7.2.1. Определение требований, относящихся к продукции.....	17
7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции	17
7.2.3. Связь с потребителями.....	18
7.3. Проектирование и разработка	18
7.3.1. Планирование проектирования и разработки	18
7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки.....	18
7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки	19
7.3.4. Анализ проекта и разработки	19
7.3.5. Верификация проекта и разработки.....	19
7.3.6. Валидация проекта и разработки.....	19
7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки	20
7.4. Закупки	20
7.4.1. Процесс закупок	20
7.4.2. Информация по закупкам	20
7.4.3. Верификация закупленной продукции	20
7.5. Производство и обслуживание	20
7.5.1. Управление производством и обслуживанием	20
7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания	20

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 5 из 62

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость.....	20
7.5.4. Собственность потребителей.....	21
7.5.5. Сохранение соответствия продукции.....	21
7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерения.....	21
8. Измерение, анализ и улучшение	22
8.1. Общие положения	22
8.2. Мониторинг и измерение.....	22
8.2.1. Удовлетворенность потребителей.....	22
8.2.2. Внутренние аудиты	22
8.2.3. Мониторинг и измерение процессов	23
8.2.4. Мониторинг и измерение продукции	23
8.3. Управление несоответствующей продукцией.....	23
8.4. Анализ данных.....	24
8.5. Улучшение	25
8.5.1. Постоянное улучшение	25
8.5.2. Корректирующие действия	25
8.5.3. Предупреждающие действия	25
A. Политика СКГУ им. М. Козыбаева в области качества	26
Б. Распределение ответственности по процессам	27
В. Схема взаимодействия процессов СМК (технология IDEF0)	29
Г. Связи между процессами СМК.....	2

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1.** Настоящее Руководство по качеству излагает Политику РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева» (далее – Университет) в области качества и описывает систему менеджмента качества, разработанную для реализации этой Политики.
- 1.2.** Руководство по качеству разработано с **целями**:
- обеспечения эффективного управления процессами Университета и их постоянного улучшения;
 - интеграции, идентификации и установления взаимодействия всех элементов системы менеджмента качества Университета;
 - подготовки персонала в области менеджмента качества;
 - обеспечения систематизированной документацией аудиты системы качества Университета;
 - демонстрации Потребителям, партнерам и органу по сертификации соответствия системы менеджмента качества Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева требованиям международного стандарта ИСО 9001:2008.
- 1.3.** Руководство по качеству **определяет**:
- область применения системы менеджмента качества;
 - обоснование исключений/включений требований раздела 7 МС ИСО 9001:2008;
 - взаимодействие между процессами Университета;
 - распределение ответственности по процессам. Распределение ответственности внутри процессов определяется соответствующими внутренними нормативными документами;
 - применяемые процедуры системы менеджмента качества посредством ссылок на них.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 6 из 62

1.4. Сфера применения настоящего Руководства по качеству:

- администрация Университета;
- структурные подразделения Университета;
- факультеты, ИЯиЛ и кафедры Университета.

1.5. Область применения настоящего Руководства по качеству:

Разработка и предоставление образовательных услуг по подготовке кадров с высшим (бакалавр) и послевузовским (магистр, доктор) образованием согласно государственным общеобязательным стандартам образования по специальностям и направлениям в соответствии с областью лицензирования.

1.6. Применимость требований международного стандарта ИСО 9001:2008 с учетом специфики деятельности Университета:

Исключений из требований раздела 7 международного стандарта ИСО 9001:2008 в системе менеджмента качества Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева **нет**.

1.7. Распределение ответственности:

- Ректор отвечает за утверждение настоящего документа и назначение ответственных;
- Ответственный по качеству осуществляет техническую работу по разработке, переизданию и рассылке настоящего документа, а также осуществляет ознакомление персонала Университета с новыми изданиями Руководства по качеству.

1.8. Руководство по качеству является внутренним нормативным документом Университета и **не подлежит представлению другим сторонам**, кроме аудиторов сертификационных органов при проведении проверок качества, а также потребителям-партнерам (по их требованию) с разрешения Ректора Университета.

1.9. Краткая информация по Северо-Казахстанскому государственному университету им. М. Козыбаева:

Северо-Казахстанский государственный университет имени М. Козыбаева начинает свое летоисчисление с 1937 года, когда постановлением СНК Казахской ССР был организован Петропавловский учительский институт.

1949 год – открытие Петропавловского учебно-консультационного пункта Всесоюзного заочного машиностроительного института.

1950 год – открытие Петропавловского ОТФ Уральского политехнического института.

1955 год – открытие педагогического института на базе учительского.

1978 год – образование ОТФ Карагандинского политехнического института.

1982 год – образование Петропавловского филиала Карагандинского политехнического института.

1994 год – на базе ОТФ Карагандинского политехнического института образован Высший технический колледж (ВТК).

1994 год – на базе Петропавловского педагогического института открывается Северо-Казахстанский университет (СКУ).

1996 год – слияние СКУ и ВТК в единое учебное заведение – Северо-Казахстанский университет.

2001 год – Северо-Казахстанскому университету присвоен статус государственного вуза. Вуз прошел государственную аккредитацию.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 7 из 62

2003 год – СКГУ присвоено имя академика Манаша Козыбаева.

2005 год - Осуществлена сертификация системы менеджмента качества вуза на соответствие требованиям ИСО 9001:2000.

2009 год - Открытие плавательного бассейна.

2010 год - Успешное прохождение институциональной аккредитации в Национальном аккредитационном центре МОН РК.

2012 год - Реорганизация в Республиканское государственное предприятие на праве хозяйственного ведения «Северо-Казахстанский государственный университет имени Манаша Козыбаева» Министерства образования и науки Республики Казахстан.

Запуск новой версии официального сайта университета.

2013 год - Аккредитация трех специальностей в немецком агентстве ASIIN.

2014 год - Создание на базе научных и научно-исследовательских центров и лабораторий университета научно-технологического парка.

Успешное прохождение институциональной и специализированной (по 34 образовательным программам) аккредитации в Независимом агентстве аккредитации и рейтинга.

Старт участию в государственной программе «Серпін-2050» социального проекта «Мәңгілік ел жастары – индустрияға!».

2015 год - Аккредитация пяти специальностей в немецком агентстве ASIIN.

Успешное прохождение специализированной аккредитации по 19 образовательным программам в Независимом агентстве аккредитации и рейтинга

Северо-Казахстанский государственный университет (СКГУ) им. М. Козыбаева в последние годы превратился в крупный региональный центр образования, науки и культуры, и на данный момент является одним из лучших учебных заведений Республики Казахстан.

Сегодня в институте языка и литературы и на 5 факультетах Университета готовятся квалифицированные специалисты для сферы образования, культуры, промышленного производства, сельского хозяйства, экономики, менеджмента и государственной службы по 80 образовательным программам. С 1998 года в Университете открыта военная кафедра.

В СКГУ им. М. Козыбаева обучается более 3 тысяч студентов. В составе преподавательского корпуса 2 академика НАН РК, 4 – международных академиков, 10 член-корреспондентов академий РК и международных академий.

Университет сегодня представляет сложный учебно-методический, научно-исследовательский и научно-производственный комплекс, в котором успешно реализуются принципы многоуровневой системы обучения. Для обеспечения многоуровневого образования в СКГУ им М. Козыбаева имеются магистратура, докторантура.

В вузе функционирует локальная компьютерная сеть NKZU Net, охватывающая 9 учебных корпусов, директорат ИЯиЛ, 5 деканатов, 24 кафедры, службу менеджмента качества, службу учебно-методической и инновационной деятельности, службу научно-исследовательской, международной деятельности и академической мобильности, 16 компьютерных классов. Передача информации между корпусами осуществляется по оптоволоконным линиям. Все компьютеры, включённые в сеть NKZU Net, имеют выход в сеть Internet через спутниковую станцию PES 5000.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 8 из 62

В 2004 году в Университете разработана и утверждена на Ученом совете «Программа Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева по информатизации образования на 2005-2007 годы». Основными разделами программы являются: развитие корпоративной сети NKZU Net за счет беспроводной связи, развитие образовательного портала, повышение эффективности управления Университетом путем модификации и адаптации автоматизированной системы управления студенческим контингентом, переход СКГУ к электронному документообороту.

С 2008 года в деятельность Университета активно внедряются элементы стратегического планирования. Разработана и поддерживается Миссия Университета: «Миссия СКГУ им. М. Козыбаева заключается в формировании высокопрофессиональной и социально успешной личности, способной решать стратегические задачи развития Северного региона и республики в целом. Коллектив университета нацелен на развитие единой научно-инновационной, информационно-аналитической, социально ориентированной среды, способствующей интеграции университета в мировое образовательное пространство при сохранении сложившихся ценностей и традиций».

В 2012 году разработана Стратегия развития СКГУ им. М. Козыбаева до 2020 года и в План развития СКГУ им. М. Козыбаева на 2012-2020 годы (план по реализации Стратегии развития).

СКГУ им. М. Козыбаева является коллективным членом Международной Академии Высшей школы и Международной Ассоциации университетов. При Университете созданы филиалы и отделения Инженерной Академии РК, международной кадровой Академии, международной Академии информатизации, Национального комитета РК «IAESTE» по обмену студентами. Ученые Университета участвуют в разработке международных, республиканских, региональных, межотраслевых и отраслевых программ. Университет является участником двух Международных консорциумов.

Общественная и социальная жизнь студенчества объединена единой системой воспитательной работы. В Университете созданы и активно функционируют Комитет по делам молодежи, родительские комитеты, студенческие общественные организации. Более 20-ти лет работают два народных студенческих театра «Пилигрим» и «Кривое зеркало», действует выставочный зал. Возродился казахский студенческий театр «Шанырак». Организованы: танцевальный коллектив «Антурнан», ансамбль народных инструментов «Шертер», вокальный ансамбль «Мелос», хор при музыкально-педагогическом факультете.

Университетская команда КВН является финалистом Республиканского конкурса и победителем Уральской зоны Высшей лиги международной Ассоциации КВН. Спортсмены Университета успешно выступают на международных и республиканских соревнованиях по различным видам спорта.

За последние годы Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева не только сохранил, но и расширил свою инфраструктуру. Сегодня он располагает 9 учебными корпусами, в том числе и специально оборудованным корпусом военной кафедры, 3 общежитиями в общей сложности на 1028 мест и 72-квартирным домом для сотрудников, обсерваторией, 5 спортивными и тренажерными залами. Для организации летней производственной практики в 2004 году восстановлены учебно-производственный оздоровительный комплекс «Мирас», и агробиостанция (АБС).

С 2009 года введен в эксплуатацию учебно-спортивный комплекс с бассейном, соответствующий мировым стандартам.

В Университете действует система лечебно-профилактических и санитарно-оздоровительных мероприятий, направленных на лечение, профилактику,

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 9 из 62

оздоровление и санитарно-просветительскую работу студентов, преподавателей и сотрудников. В январе 2005 года был создан здравпункт и сформирован свой штат медицинских работников. Обучающимся и сотрудникам предоставляются бесплатные услуги терапевта, офтальмолога, отоларинголога, гинеколога, кардиолога и уролога.

Адрес: 150000, Казахстан, г. Петропавловск, ул. Пушкина, 86. Телефон: (7152)493-252, Факс: (7152)493-342.

Электронная почта: mail@nkzu.kz. Адрес в Интернет: www.nkzu.kz.

2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1. Настоящее Руководство по качеству разработано с учетом требований следующих нормативных документов:

- | | |
|-------------------|---|
| МС ИСО 9000:2005 | Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. |
| МС ИСО 9001:2008 | Системы менеджмента качества. Требования. |
| МС ИСО 9004:2009 | Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности. |
| МС ИСО 10013:1995 | Руководящие указания по разработке Руководства по качеству. |

2.2. Настоящее Руководство по качеству определяет применимость следующих процедур к системе менеджмента качества:

- | | |
|-----------------|--|
| ПРО СКГУ 401-14 | Внутренняя нормативная документация. |
| ПРО СКГУ 402-14 | Организационная документация. |
| ПРО СКГУ 403-14 | Служебная документация. |
| ПРО СКГУ 404-14 | Библиотека. |
| ПРО СКГУ 405-14 | Архив. |
| ПРО СКГУ 406-14 | Записи по качеству. |
| ПРО СКГУ 501-14 | Планирование улучшений. |
| ПРО СКГУ 502-14 | Анализ со стороны руководства. |
| ПРО СКГУ 601-14 | Управление персоналом. |
| ПРО СКГУ 602-14 | Повышение квалификации персонала. |
| ПРО СКГУ 603-14 | Материально-техническая база. |
| ПРО СКГУ 604-14 | Воспитательная работа и организация социальных условий для студентов. |
| ПРО СКГУ 605-14 | Научно-исследовательская работа ППС, докторантов, магистрантов, студентов. |
| ПРО СКГУ 606-14 | Эксплуатация, обслуживание и ремонт оборудования. |
| ПРО СКГУ 701-14 | Профориентационная работа. |
| ПРО СКГУ 702-15 | Формирование контингента. |
| ПРО СКГУ 703-15 | Учебно-методическая работа. |
| ПРО СКГУ 704-15 | Планирование учебного процесса. |
| ПРО СКГУ 705-15 | Учебный процесс. |
| ПРО СКГУ 706-15 | Оценка знаний обучающихся. |
| ПРО СКГУ 708-14 | Контроль качества учебного процесса. |
| ПРО СКГУ 709-15 | Профессиональная практика. |
| ПРО СКГУ 710-15 | Трудоустройство выпускников. |
| ПРО СКГУ 712-14 | Контрольно-измерительные приборы. |
| ПРО СКГУ 713-14 | Закупки. |
| ПРО СКГУ 714-16 | Обучение в магистратуре и докторантуре. |
| ПРО СКГУ 801-14 | Внутренние проверки. |
| ПРО СКГУ 802-14 | Несоответствующая продукция. |
| ПРО СКГУ 803-14 | Корректирующие и предупреждающие действия. |

2.3. Для облегчения работы аудиторов разделы с 4 по 8 настоящего Руководства по качеству приведены к соответствию по номерам и названиям разделам международного стандарта ИСО 9001:2008.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 10 из 62

2.4. В Руководстве по качеству используются следующие обозначения и сокращения:

ИСО	международная организация по стандартизации.
МС	международный стандарт.
СМК	система менеджмента качества.
Университет	РГП на ПХВ «Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева».
ППС	профессорско-преподавательский состав.
ПРК	Представитель руководства по качеству.
ОтК	Ответственный по качеству.
РГ	Рабочая группа по разработке, внедрению и улучшению СМК.
ВНД	внутренняя нормативная документация.
УМС	учебно-методическая служба.
УИС	учебноинновационная служба
ПК	приемная комиссия.
ГЭК	Государственная аттестационная комиссия.
ГЭК	Государственная экзаменационная комиссия.
МОЛ	материально-ответственное лицо.
ОД	Ответственный по делопроизводству.
ОК	Ответственный по кадровым вопросам.
ОРГ	Ответственный за заседание Рабочей группы.
ОБ	Ответственный за библиотеку.
ОТС	Ответственный(е) за технические средства.
ООУ	Ответственный за оборудование в университете.
ОПСИ	Ответственные за производственные средства измерения.
ОУСИ	Ответственные за учебные средства измерения.
ОТА	Ответственный за ведение архива.
ОЗП	Ответственный по закупкам.
ОМАГ	Ответственный по магистратуре и докторантуре.

3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В настоящем Руководстве по качеству используются термины и определения, приведенные в нормативных документах, на основании которых был разработан настоящий документ.

Ниже представлены наиболее часто применяемые в настоящем документе термины и определения:

Анализ	деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.
Аудит (проверка)	систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельства аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).
Валидация	подтверждение посредством представления объективных свидетельств того, что требования для конкретного предполагаемого использования или применения, выполнены.
Верификация	подтверждение путем обследования и представления объективного доказательства того, что установленные требования выполнены.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 11 из 62

Документ	материальный объект, содержащий информацию, оформленную в установленном порядке, и имеющий, в соответствии с этим порядком, определенный статус.
Документация СМК	комплект документов, необходимых для надлежащего функционирования СМК и подтверждения требуемого качества продукции и эффективности функционирования СМК.
Идентификация	отождествление, установление соответствия, совпадения.
Качество	степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.
Несоответствие	невыполнение требования.
Политика в области качества	общие намерения и направления деятельности Университета в области качества, официально сформулированные высшим руководством.

4. СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

4.1. Общие требования

Для обеспечения стабильности качества продукции в Северо-Казахстанском государственном университете им. М. Козыбаева разработана, документирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии, а также постоянно улучшается система менеджмента качества на основе требований Международного Стандарта ИСО 9001:2008.

СМК является инструментом для проведения Политики в области качества посредством достижения поставленных Целей по качеству.

В Университете определены следующие процессы СМК:

По управлению документацией:

- управление внутренними документами СМК (ПРО СКГУ 401-14);
- управление организационной документацией (ПРО СКГУ 402-14);
- управление служебной документацией (ПРО СКГУ 403-14);
- управление внешними документами (ПРО СКГУ 404-14);
- управление архивом (ПРО СКГУ 405-14);
- управление записями по качеству (ПРО СКГУ 406-14).

По ответственности руководства:

- планирование улучшений Университета (ПРО СКГУ 501-14);
- анализ СМК со стороны руководства (ПРО СКГУ 502-14).

По обеспечению ресурсами:

- обеспечение компетентным персоналом (ПРО СКГУ 601-14);
- повышение квалификации персонала (ПРО СКГУ 602-14);
- управление материально-технической базой (ПРО СКГУ 603-14);
- воспитательная работа и организация социальных условий для студентов (ПРО СКГУ 604-14);
- научно-исследовательская работа ППС, докторантов, магистрантов, студентов (ПРО СКГУ 605-14);

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 12 из 62

- эксплуатация, обслуживание и ремонт оборудования (ПРО СКГУ 606-14).

По жизненному циклу:

- профориентационная работа (ПРО СКГУ 701-14);
- формирование контингента (ПРО СКГУ 702-15);
- учебно-методическая работа (ПРО СКГУ 703-15);
- планирование учебного процесса (ПРО СКГУ 704-15);
- учебный процесс (ПРО СКГУ 705-15);
- профессиональная практика (ПРО СКГУ 709-15);
- трудоустройство выпускников (ПРО СКГУ 710-15);
- управление контрольно-измерительными приборами (ПРО СКГУ 712-14);
- осуществление закупок необходимых для обеспечения качества (ПРО СКГУ 713-14);
- обучение в магистратуре и докторантуре (ПРО СКГУ 714-14).

По улучшению:

- контроль качества учебного процесса (ПРО СКГУ 708-14);
- оценка знаний обучающихся (ПРО СКГУ 706-15);
- проведение внутренних аудитов (ПРО СКГУ 801-14);
- управление несоответствующей продукцией (ПРО СКГУ 802-14);
- корректирующие и предупреждающие действия (ПРО СКГУ 803-14).

Последовательность и взаимодействие процессов определены в настоящем Руководстве по качеству посредством их схематического описания на основе технологии IDEF0 (Приложения В и Г).

Для поддержки результативности процессов:

- во внутренних документах СМК разработаны методы и критерии, необходимые для достижения результативности процессов;
- процессы СМК обеспечиваются необходимыми ресурсами и информацией.

4.2. Требования к документации

4.2.1. Общие положения

Документация СМК Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева направлена на обеспечение единого понимания Политики (Приложение А) и Целей в области качества.

Разработанная, документально оформленная, внедренная и поддерживаемая в рабочем состоянии документация СМК Университета включает в себя пять уровней документации:

- первый уровень: Политика и Цели в области качества;
- второй уровень: настоящее Руководство по качеству, которое определяет взаимодействие между процессами Университета;
- третий уровень: процедуры, которые определяют процессы Университета;
- четвертый уровень: формы/шаблоны, положения и методические указания процессного вида, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, которые разрабатываются для развития или для поддержания документов третьего уровня;
- пятый уровень: записи.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 13 из 62



Рис. 1. «Пирамида» документации СМК

Документы ПРО СКГУ для облегчения восприятия сопровождаются блок-схемами процессов СМК.

Документы СМК издаются на бумажных и/или электронных носителях информации.

4.2.2. Руководство по качеству

Настоящий документ является Руководством по качеству Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева и содержит область применения СМК (п.1.5 РК СКГУ), включая подробности и при необходимости обоснования исключений (п. 1.6 РК СКГУ) из седьмого раздела МС ИСО 9001:2008.

Включение процедур в СМК определяется посредством ссылок из настоящего Руководства по качеству в п. 2.2.

Руководство по качеству Университета содержит описание взаимодействия процессов СМК посредством схемы взаимодействий процессов СМК на основе технологии IDEF0 (Приложение В) и описания связей между процессами СМК (Приложение Г).

4.2.3. Управление документацией

Процессы управления документацией описаны в следующих документах:

- ПРО СКГУ 401-14 «Внутренняя нормативная документация»;
- ПРО СКГУ 402-14 «Организационная документация»;
- ПРО СКГУ 403-14 «Служебная документация»;
- ПРО СКГУ 404-14 «Библиотека»;
- ПРО СКГУ 405-14 «Архив»;
- ПРО СКГУ 406-14 «Записи по качеству».

В соответствии с вышеприведенными документами осуществляются: проверки документов на адекватность, их анализ, идентификация, согласование,

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 14 из 62

утверждение, идентификация изменений, управление ознакомлением и рассылкой, изъятием из обращения устаревших документов.

4.2.4. Управление записями

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева поддерживает в рабочем состоянии записи для:

- обеспечения надлежащего информационного обмена;
- проведения анализа данных;
- консолидации и последующего представления информации по качеству для анализа СМК;
- проведения внутренних аудитов;
- демонстрации органу по сертификации;
- демонстрации партнерам и потребителям соответствия СМК предъявляемым требованиям;
- предоставления государственным надзорным органам.

Записи Университета управляются согласно ПРО СКГУ 406-14.

Посредством номенклатуры дел Университета систематизируются записи, определяются ответственные за их ведение, производится идентификация дел, устанавливаются сроки их хранения (ПРО СКГУ 406-14). Ответственность за ведение и сохранность дел возлагается на ответственных по процессам.

ПРО СКГУ 405-14 «Архив» определяет порядок изъятия завершенных дел, передачи их в архив, последующее уничтожение по истечению срока хранения.

Записи ведутся преимущественно на компьютере, что обеспечивает их восстанавливаемость путем распечатки файлов. Для осуществления записей вручную используются заранее разработанные формы (ПРО СКГУ 401-14). Формы также обеспечивают идентификацию записей по процессам. Формы вводятся в действие посредством ссылок во внутренних нормативных документах.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РУКОВОДСТВА

5.1. Обязательства руководства

Высшее руководство Университета организует доведение до персонала важности мероприятий в области СМК, Политики и Целей, требований потребителей и иных требований, включая законодательные и нормативные.

С этой целью высшее руководство Университета разрабатывает Политику и Цели в области качества и обеспечивает их соответствие текущим и перспективным потребностям Университета для выполнения требований потребителей, а также законодательных и нормативных требований.

Результаты СМК периодически анализируются со стороны высшего руководства согласно ПРО СКГУ 502-14.

Высшее руководство обязуется обеспечить СМК необходимыми ресурсами.

Высшее руководство Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева принимает обязательства по обеспечению разработки, внедрению и постоянному улучшению СМК Университета с целью достижения ее результативности.

5.2. Ориентация на потребителя

Высшее руководство Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева процессы определения и удовлетворения требований потребителей принимает в качестве приоритетной деятельности Университета.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 15 из 62

Руководство Университета также доводит до сведения персонала требования потребителей и важность их удовлетворения.

Высшее руководство Университета обеспечивает функционирование процессов, связанных с потребителями, а именно:

- работу со средними учебными заведениями по информированию учащихся об обучении (ПРО СКГУ 701-14);
- установление взаимовыгодных отношений с организациями, принимающими выпускников Университета (ПРО СКГУ 710-15);
- сбор информации по трудоустройству (обратная связь) для последующего его анализа на Ученом совете и ректорате (ПРО СКГУ 710-15);
- определение требований потребителей (учащихся и их родителей, организаций, общества и государства) к специальностям, а также к составу дисциплин (ПРО СКГУ 701-14);
- прогнозирование потребностей в специалистах (ПРО СКГУ 701-14);
- определение требований к знаниям выпускников (ПРО СКГУ 701-14).

По всем процессам, связанным с потребителями, регулярно собирается информация о требованиях потребителей, которая далее передается для анализа руководству Университета (ПРО СКГУ 502-14).

5.3. Политика в области качества

Политика в области качества Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева (Приложение А) разработана и поддерживается для соответствия намерениям и Стратегическим программам развития Университета, государственным программам, а также включает обязательства в области СМК, создает основу для анализа и определения Целей Университета.

Политика Университета согласно ПРО СКГУ 502-14 доводится до сведения персонала, периодически анализируется и переиздается при необходимости.

5.4. Планирование

5.4.1. Цели в области качества

Цели Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева в области качества разрабатываются на основе Политики и Стратегического плана Университета для выполнения требований к образовательным услугам и продукции Университета.

Цели в области качества согласно ПРО СКГУ 501-14 доводятся до сведения персонала, периодически анализируются и переиздаются при необходимости.

Цели в области качества при необходимости устанавливаются для соответствующих подразделений Университета с учетом их функций (ПРО СКГУ 501-14).

5.4.2. Планирование создания и развития системы менеджмента качества

Для развития СМК и достижения Целей в Северо-Казахстанском государственном университете им. М. Козыбаева разрабатываются планы по улучшениям (ПРО СКГУ 501-14).

При разработке и внедрении СМК были использованы следующие планы:

- план обследования системы менеджмента;
- план-график разработки внутренних нормативных документов СМК;
- план внедрения СМК.

Планирование развития СМК для достижения Целей в области качества осуществляется в Университете согласно ПРО СКГУ 501-14.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 16 из 62

В процесс планирования улучшений СМК вовлечен весь персонал посредством включения мероприятий по улучшениям в индивидуальные планы.

Планы по улучшениям являются обязательными документами при осуществлении деятельности Университета и применяются ко всем процессам. Планы по улучшениям перед их реализацией анализируются, согласуются и утверждаются. При необходимости внесения изменений в планы по улучшениям, они также анализируются, согласуются и утверждаются.

При планировании улучшений используются установленные Цели, отчеты аудитов, данные из аналогичных проектов или предыдущих периодов и другая актуальная информация.

5.5. Ответственность, полномочия и обмен информацией

5.5.1. Ответственность и полномочия

Распределение ответственности и полномочий в Северо-Казахстанском государственном университете им. М. Козыбаева определяется внутренними нормативными документами СМК (п. 4.1), планами Университета, приказами Ректора, должностными инструкциями и положениями о подразделениях (ПРО СКГУ 402-14).

Документы, определяющие полномочия и ответственность персонала, в обязательном порядке доводятся до сведения заинтересованных лиц (ПРО СКГУ 601-14).

Взаимодействие между структурными подразделениями и работниками Университета определено в действующей организационной структуре. Структура подразделений Университета определена в положениях соответствующих подразделений.

Для эффективного использования преимуществ процессного подхода в СМК Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева определяются и идентифицируются ответственные по процессам (Приложение Б). Ответственные по процессам назначаются приказами Ректора.

5.5.2. Представитель руководства

Представитель руководства по качеству назначается приказом Ректора из состава руководства Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева.

Деятельность ПРК осуществляется в соответствии с положением П СКГУ ПРК.

Основные задачи ПРК — это обеспечение разработки и поддержки СМК, подготовка отчетной информации для анализа результативности СМК (ПРО СКГУ 502-14) и доведение до сведения персонала Университета важности соответствия требованиям потребителей.

В обязанности ПРК входит согласование внутренних документов СМК до их утверждения Ректором.

5.5.3. Внутренний обмен информацией

Процессы обмена информацией описаны в следующих документах:

- ПРО СКГУ 401-14 «Внутренняя нормативная документация»;
- ПРО СКГУ 403-14 «Служебная документация»;
- ПРО СКГУ 402-14 «Организационная документация»;
- ПРО СКГУ 404-14 «Библиотека»;
- ПРО СКГУ 405-14 «Архив»;
- ПРО СКГУ 502-14 «Анализ со стороны руководства».

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 17 из 62

Для обмена информацией в Университете применяются следующие технические средства:

- телекоммуникационное оборудование (телефоны, электронная почта, интернет, факсы);
- информационные и нормативные внешние документы (нормы, журналы, книги, справочники и так далее);
- архив;
- локальная сеть NKZU Net, обеспечивающая работу Интранета;
- компьютерная и копировально-множительная техника.

В соответствующих документах ПРО СКГУ определены ответственные за доведение информации до заинтересованных лиц.

5.6. Анализ со стороны руководства

5.6.1. Общие положения

Анализ СМК осуществляется в соответствии с ПРО СКГУ 502-14.

Анализ СМК со стороны руководства проводится на заседаниях Ученого совета Университета.

Высшее руководство анализирует СМК Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева не реже одного раза в учебный год с целью обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности и результативности.

Записи по анализу СМК должны поддерживаться в рабочем состоянии (ПРО СКГУ 406-14).

5.6.2. Входные данные для анализа

При подготовке входных данных для анализа СМК используются:

- результаты внутренних и внешних проверок (аудитов) (ПРО СКГУ 801-14);
- информация по требованиям потребителей (см. раздел 5.2 настоящего Руководства);
- данные об удовлетворенности потребителей в результате трудоустройства выпускников Университета (ПРО СКГУ 710-15);
- требования, предъявляемые организациями к знаниям выпускников (ПРО СКГУ 701-14);
- данные по результатам работы приемной комиссии (ПРО СКГУ 701-14);
- информация по несоответствующей продукции Университета (ПРО СКГУ 802-14);
- рекомендации по улучшению от ПРК, ОтК, внутренних и внешних аудиторов и других сотрудников Университета;
- сведения по изменениям во внешней среде, влияющим на СМК (законодательство, стандарты, новые технологии, действия конкурентов и так далее);
- сведения по разработке корректирующих и предупреждающих действий (ПРО СКГУ 803-14);
- данные предыдущего анализа СМК (ПРО СКГУ 502-14), статус исполнения принятых решений и другая важная информация.

Контроль за подготовкой входных данных для анализа СМК осуществляет ПРК согласно ПРО СКГУ 502-14.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 18 из 62

5.6.3. Выходные данные анализа

Выходные данные анализа СМК оформляются согласно ПРО СКГУ 502-14 и включают решения по:

- переизданию Политики Университета в области качества (при необходимости);
- определению Целей Университета и/или Целей для конкретных подразделений Университета;
- повышению результативности СМК и ее процессов;
- улучшению методического обеспечения учебного процесса (ПРО СКГУ 703-15);
- выделению ресурсов, необходимых для функционирования СМК.

6. МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСОВ

6.1. Обеспечение ресурсами

Необходимые ресурсы для повышения удовлетворенности потребителей, внедрения и поддержания в рабочем состоянии СМК определяются при планировании улучшений (ПРО СКГУ 501-14).

Общую ответственность за обеспечение ресурсами СМК несет Ректор Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева. Частичная ответственность за обеспечение ресурсами СМК и соответствующие полномочия делегируются решением Ректора.

6.2. Человеческие ресурсы

6.2.1. Общие положения

Важнейшим ресурсом обеспечения соответствия продукции Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева требованиям является персонал. Университет уделяет повышенное внимание процессам подбора и подготовки персонала (ПРО СКГУ 601-14).

Процессы подбора и подготовки персонала включают: определение требований к персоналу, поиск и отбор претендентов на занятие вакантных должностей, наличие испытательного срока для новых сотрудников, постоянное повышение квалификации персонала, распространение имеющегося опыта между сотрудниками и так далее.

Особое внимание уделяется постоянному улучшению обеспеченности кафедр опыченными преподавателями (ПРО СКГУ 605-14).

Допускается в конкретных процедурах СМК приводить более детальное определение требований и порядка подготовки персонала в зависимости от специфики и сложности процесса.

6.2.2. Компетентность, осведомленность и подготовка

С целью постоянного повышения компетентности персонала планируется и осуществляется обучение персонала Университета с последующей оценкой результативности, ведутся записи по подготовке персонала, а также осуществляются мероприятия по обеспечению осведомленности персонала в области СМК (ПРО СКГУ 602-14).

Требования к компетентности персонала определены в должностных инструкциях (ПРО СКГУ 402-14).

Профессорско-преподавательский состав систематически повышает свой профессиональный уровень (ПРО СКГУ 602-14). Каждым преподавателем в начале учебного года планируются мероприятия по повышению квалификации,

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 19 из 62

отражающиеся в индивидуальном плане работы. После прохождения курсов повышения квалификации преподаватели отчитываются на заседании кафедры, сотрудники – перед руководителем подразделения. По результатам отчета оценивается результативность обучения. По окончании учебного года преподаватели отчитываются за выполнение мероприятий по повышению квалификации.

В Северо-Казахстанском государственном университете им. М. Козыбаева на плановой основе ведется научно-исследовательская работа. НИР планируется на соответствующих уровнях: кафедра, факультет (институт) и Университет. Каждый преподаватель планирует НИР в своем индивидуальном плане, а по завершению года отчитывается за выполнение перед кафедрой. Активное участие ППС в НИР способствует профессиональному росту сотрудников Университета.

Сотрудники могут поступать в магистратуру и докторантуру Университета и других вузов согласно и ПРО СКГУ 714-16.

6.3. Инфраструктура

Необходимая инфраструктура определяется в процессе анализа СМК (ПРО СКГУ 502-14) и обеспечивается на плановой основе (ПРО СКГУ 501-14).

Инфраструктура Университета включает помещения, средства труда, оборудование, компьютеры и копировально-множительную технику, средства связи, транспорт и информационные системы.

Инфраструктура Университета поддерживается в надлежащем состоянии согласно ПРО СКГУ 603-14 и ПРО СКГУ 606-14.

6.4. Производственная среда

Производственная среда Северо-Казахстанского государственного университета им. М. Козыбаева обеспечивается посредством:

- системы внутреннего обмена информацией (п. 5.5.3 РК СКГУ);
- установления постоянных и долговременных отношений с поставщиками и партнерами (ПРО СКГУ 713-14);
- обеспечения СМК необходимыми финансовыми ресурсами;
- обеспечения обучающихся надлежащими социальными условиями, включающими библиотеку, аудитории для самостоятельной работы, общежития для иногородних, поликлинику, компьютерные классы и так далее (ПРО СКГУ 604-14);
- проведения воспитательной работы со студентами, направленной на формирование личности будущих специалистов и предупреждение несоответствий в поведении студентов, например, противоправных действий (ПРО СКГУ 604-14);
- поддержания надлежащего уровня социально-психологических отношений в коллективе Университета.

7. ВЫПУСК ПРОДУКЦИИ

7.1. Планирование процессов жизненного цикла продукции

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева планирует учебный процесс в соответствии с законодательными и нормативными требованиями, установленными для вузов РК. Такое планирование включает: Стратегию развития университета; планы работы Ученого совета, ректората, учебно-методического совета; планы работы структурных подразделений; планы

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 20 из 62

по учебной нагрузке ППС; планы по учебно-методической работе; планы по воспитательной работе; планы по НИР и так далее (ПРО СКГУ 704-15).

При планировании учебного процесса устанавливаются: цели, мероприятия, сроки выполнения, потребность в ресурсах, учебная нагрузка преподавателей, мероприятия по контролю качества учебного процесса, критерии для аттестации обучающихся, необходимость в записях и документах, процессы контроля знаний обучающихся и их аттестации (текущей, промежуточной и итоговой).

7.2. Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к продукции

Основной входной информацией для «гиперпроцесса» Университета являются требования потребителей (Приложения В и Г), а также законодательные и нормативные требования. Университет уделяет основное внимание во внешней деятельности процессам, касающимся взаимоотношений с потребителями.

Требования потребителей (учащихся и их родителей, организаций, общества и государства) определяются в соответствии с ПРО СКГУ 701-14, ПРО СКГУ 710-15, ПРО СКГУ 703-15. При этом учитываются требования потребителей к знаниям выпускников, к номенклатуре специальностей, к составу дисциплин, другие требования по удовлетворению прогнозируемых потребностей потребителей.

7.2.2. Анализ требований, относящихся к продукции

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева определяет, идентифицирует и анализирует требования организаций, направляющих абитуриентов на обучение, в соответствии с ПРО СКГУ 701-14 до принятия обязательств в форме договора (контракта). В процессе данного анализа определяются и документируются все требования потребителей.

Изменения требований потребителя от договорных, согласовываются и также документируются. При этом предусматривается изъятие устаревших документов и предоставление взамен новых в соответствии с требованиями по управлению документацией (п. 4.2.3 РК СКГУ). Заинтересованные лица проходят ознакомление с изменениями под роспись.

7.2.3. Связь с потребителями

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева осуществляет мероприятия по поддержанию связи с потребителями согласно ПРО СКГУ 701-14 и ПРО СКГУ 710-15. Для этого Ректор выделяет необходимые ресурсы в виде технических средств связи (телефон, факс, электронная почта), транспорта и средств на командировки.

В Северо-Казахстанском государственном университете им. М. Козыбаева на регулярной основе регистрируются и ведутся записи о результатах обратной связи с потребителями, включая претензии и жалобы. Обучающиеся могут направить свои жалобы в соответствии с ПРО СКГУ 604-14.

Поддерживается связь с выпускниками Университета и организациями, принявшими их на работу в соответствии с ПРО СКГУ 710-15. Полученная информация консолидируется и доводится до сведения Ученого совета и ректората.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева уделяет большое внимание процессам информирования своих потребителей посредством:

- рекламных материалов (буклеты, коммерческие предложения и так далее) согласно ПРО СКГУ 701-14;

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 21 из 62

- размещения информации о Северо-Казахстанском государственном университете им. М. Козыбаева и его услугах в СМИ, на корпоративном сайте Университета (www.nkzu.kz);
- участия в выставках, конференциях и в других рекламных мероприятиях.

В обязанности ответственного за поддержание корпоративного сайта входит сбор и передача информации для последующего анализа.

7.3. Проектирование и разработка

7.3.1. Планирование проектирования и разработки

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева планирует разработку методического обеспечения учебного процесса в соответствии с ПРО СКГУ 703-15. Каждый преподаватель заполняет раздел «Учебно-методическая работа» в своем индивидуальном плане. Планы по учебно-методической работе разрабатывают кафедры, факультеты, институты.

В процессе планирования проектирования методического обеспечения учебного процесса при необходимости определяются этапы разработки в соответствии с требованиями рабочих учебных планов и рабочих программ дисциплин. Каждый этап разработки проходит обязательные процедуры по анализу, верификации и валидации результатов (ПРО СКГУ 703-15).

7.3.2. Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными для разработки методического обеспечения учебного процесса являются: классификатор специальностей, государственные общеобязательные стандарты высшего и послевузовского образования, рамки квалификаций (национальная, отраслевая), типовые учебные планы специальностей, типовые учебные программы дисциплин, требования центрального исполнительного органа в области образования, требования Университета по составу дисциплин, архив предыдущих разработок и так далее (ПРО СКГУ 703-15).

7.3.3. Выходные данные проектирования и разработки

Выходными данными разработки методического обеспечения учебного процесса являются (ПРО СКГУ 703-15):

- *учебно-методическая документация и материалы для учебно-методических комплексов специальности:* рабочий учебный план, каталог элективных дисциплин, презентации элективных курсов, индивидуальный учебный план, карта учебно-методической обеспеченности дисциплин специальности, УМКД и УМКП, методические указания по итоговой аттестации, методические указания по выполнению дипломных работ/проектов, магистерских;
- *учебно-методическая документация и материалы для УМКД:* силлабус (рабочая учебная программа), лекционный комплекс (тезисы лекций или краткий лекционный курс), раздаточный материал или презентации лекций (по необходимости), методические рекомендации и указания по типовым расчетам, выполнению РГЗ, лабораторных работ, курсовых работ (проектов), материалы для самостоятельной работы, материалы по контролю и оценке учебных достижений (тесты, экзаменационные вопросы и др.);
- *учебно-методическая документация для учебно-методических комплексов практик:* рабочая учебная программа практики, методические указания по практике, дневник прохождения практики, договоры с базами практик.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 22 из 62

Все выходные данные методического обеспечения должны соответствовать входным данным (п.7.3.2).

7.3.4. Анализ проекта и разработки

Анализ выходных данных методического обеспечения учебного процесса проводится на заседаниях кафедры, учебно-методическом совете факультета (института) и учебно-методическом совете Университета. Цель такого анализа удостовериться в том, что методическая разработка соответствует входным данным.

Результаты анализа фиксируются в протоколах заседаний кафедры, учебно-методического совета факультета (института) и учебно-методического совета Университета. На основании выписки из соответствующего протокола проводится тиражирование методической разработки и разрешается ее применение (ПРО СКГУ 703-15).

7.3.5. Верификация проекта и разработки

Верификация (проверка) методических разработок осуществляется через рецензирование. Ответственность за качество методической разработки лежит на авторе(ах), заведующем кафедрой и на лицах, допускающих применение методических разработок (ПРО СКГУ 703-15). Записи в форме протоколов ведутся на соответствующих уровнях (кафедра, учебно-методический совет факультета (института), учебно-методический совет Университета, Ученый совет).

7.3.6. Валидация проекта и разработки

Валидация (апробация) новых методических разработок осуществляется в соответствии с областью их распространения (дисциплина, специальность, факультет (институт), университет). Так, например, валидация (апробация) методических разработок, требующих внесения структурных изменений в обучающий процесс, проводится на пилотном проекте (отдельный факультет (институт) или кафедра). При получении положительных результатов область применения новой методической разработки расширяется. Записи в форме протоколов ведутся на соответствующих уровнях (кафедра, факультет (институт), учебно-методический совет, Ученый совет).

7.3.7. Управление изменениями проекта и разработки

При возникновении необходимости в изменениях методических разработок авторы разрабатывают изменения/дополнения и передают их на согласование (рецензирование). Процесс согласования и утверждения аналогичны процессу выпуска методических разработок (ПРО СКГУ 703-15).

7.4. Закупки

7.4.1. Процесс закупок

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева осуществляет закупки в соответствии с ПРО СКГУ 713-14.

В процессе закупок устанавливаются требования к закупаемой продукции и поставщикам. В Северо-Казахстанском государственном университете им. М. Козыбаева установлены критерии и требования по отбору поставщиков.

Процесс закупок осуществляется в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О государственных закупках».

7.4.2. Информация по закупкам

Общие требования к закупаемой продукции определены в ПРО СКГУ 713-14. Требования по конкретной закупке устанавливаются по необходимости и обычно

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 23 из 62

включают требования по характеристикам и сертификации продукции, требования к квалификации персонала и к процедурам.

Требования к закупаемой продукции оформляются в соответствии с требованиями Закона «О государственных закупках».

7.4.3. Верификация закупленной продукции

Согласно ПРО СКГУ 713-14 в процессе закупок продукции осуществляется входной контроль на соответствие закупленной продукции установленным требованиям.

7.5. Производство и обслуживание

7.5.1. Управление производством и обслуживание

Учебный процесс управляется (контролируется) в соответствии с ПРО СКГУ 705-15, ПРО СКГУ 714-16. В учебном процессе используются: ГОСО, учебные рабочие планы, учебные программы, учебные графики, методические разработки, технические средства обучения и контрольно-измерительное оборудование, методы и критерии оценки знаний обучающихся и так далее.

7.5.2. Валидация процессов производства и обслуживания

Итоговая аттестация (государственный экзамен, защита дипломных работ (проектов), защита выпускных работ и диссертаций) проводится с целью валидации знаний обучающихся. Ответственность за итоговую аттестацию и присвоение квалификации несет Государственная аттестационная комиссия (ПРО СКГУ 706-15).

7.5.3. Идентификация и прослеживаемость

В процессе формирования контингента обучающихся (ПРО СКГУ 702-15, ПРО СКГУ 714-16) каждому обучающемуся при зачислении присваивается индивидуальный шифр. Обучающемуся выдается зачетная книжка с идентификационным шифром. Эти шифры используются в течение всего срока обучения при аттестации обучающихся, переводах на последующие курсы, ведении записей по результатам аттестаций, ведении дел обучающихся, архивировании дипломных работ и т.д. При необходимости можно проследить статус аттестации конкретного обучающегося по записям или произвести проверку дел обучающихся на протяжении всего срока обучения. Прослеживаемость и идентификация используется при восстановлении и переводах обучающихся.

7.5.4. Собственность потребителей

Университет проявляет заботу о своих обучающихся. С этой целью на плановой основе проводится воспитательная работа со студентами, а также осуществляются необходимые мероприятия для обеспечения надлежащих социальных условий для студентов (ПРО СКГУ 604-14). В начале учебного года за каждой учебной группой закрепляется куратор/эдвайзер из числа опытных педагогов. Куратор/эдвайзер планирует мероприятия по воспитательной работе в группе и осуществляет мониторинг учебной и внеучебной деятельности студентов. Куратор/эдвайзер, заведующий кафедрой, декан факультета (директор института), проректор по воспитательной работе несут ответственность за обеспечение надлежащих социальных условий и воспитательную работу. Необходимые записи ведутся в Журнале куратора/эдвайзера.

Университет принимает на себя ответственность за любые материалы и документы, предоставленные потребителями: зачетные книжки, документы об образовании, контрольные, курсовые, дипломные и выпускные работы, верхнюю одежду в гардеробах, выставочные материалы и картины.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 24 из 62

7.5.5. Сохранение соответствия продукции

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева для сохранения знаний студентов, полученных ими на предыдущих курсах обучения, проводит следующие мероприятия:

- разработку учебно-методического обеспечения дисциплин старших курсов с учетом необходимости использования знаний студентов, полученных ими на младших курсах по данной или смежной дисциплине (ПРО СКГУ 703-15);
- выдачу комплексного задания на дипломное проектирование, при выполнении которого студенту будет необходимо продемонстрировать знания по нескольким предметам (ПРО СКГУ 706-15);
- формирование задания на дипломное проектирование с учетом тематики выполненных курсовых работ.

7.6. Управление устройствами для мониторинга и измерения

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева поддерживает управление оборудованием для мониторинга и измерений согласно ПРО СКГУ 712-14 на уровне, обеспечивающем свидетельства соответствия продукции установленным требованиям. Согласно законодательным требованиям ремонт, поверка и калибровка контрольно-измерительных приборов осуществляется только аккредитованными органами. В связи с этим Университет только планирует и контролирует проведение работ по управлению оборудованием для мониторинга и измерений. Также Университет определяет ответственных за эксплуатацию оборудования. При возникновении необходимости в ремонте, поверке или калибровке контрольно-измерительных приборов осуществляется закупка таких услуг согласно ПРО СКГУ 713-14.

В соответствии с законодательными требованиями Республики Казахстан допускается не проводить поверку и калибровку контрольно-измерительных приборов, применяемых только для учебных целей, что не снимает ответственности за надлежащий уход и применение учебных контрольно-измерительных приборов.

8. ИЗМЕРЕНИЕ, АНАЛИЗ И УЛУЧШЕНИЕ

8.1. Общие положения

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева стремится к постоянному улучшению своей деятельности для достижения высокого качества продукции. Это отражено в следующих процедурах:

- ПРО СКГУ 501-14 «Планирование улучшений»;
- ПРО СКГУ 502-14 «Анализ со стороны руководства»;
- ПРО СКГУ 701-14 «Профориентационная работа»;
- ПРО СКГУ 705-15 «Учебный процесс»;
- ПРО СКГУ 706-15 «Оценка знаний обучающихся»;
- ПРО СКГУ 708-14 «Контроль качества учебного процесса»;
- ПРО СКГУ 709-15 «Профессиональная практика»;
- ПРО СКГУ 710-15 «Трудоустройство выпускников»;
- ПРО СКГУ 714-16 «Обучение в магистратуре и докторантуре»;
- ПРО СКГУ 802-14 «Несоответствующая продукция»;
- ПРО СКГУ 803-14 «Корректирующие и предупреждающие действия».

В вышеуказанных процедурах описаны методы и процессы планирования, мониторинга, измерения, анализа и улучшения, позволяющие:

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 25 из 62

- демонстрировать соответствие знаний, полученных обучающимися, установленным требованиям;
- обеспечивать соответствие СМК требованиям МС ИСО 9001:2008;
- постоянно повышать результативность СМК.

8.2. Мониторинг и измерение

8.2.1. Удовлетворенность потребителей

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева осуществляет мониторинг информации по удовлетворенности потребителей (выпускников, организаций, родителей, преподавателей и сотрудников) согласно ПРО СКГУ 710-15. Полученная информация собирается, анализируется и используется для улучшения учебного процесса (ПРО СКГУ 705-15, ПРО СКГУ 714-16), улучшения методического обеспечения (ПРО СКГУ 703-15) и для определения перечней актуальных специальностей перед началом приемной кампании (ПРО СКГУ 701-14).

8.2.2. Внутренние аудиты

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева осуществляет внутренние проверки (аудиты) качества в соответствии с утвержденными планами согласно ПРО СКГУ 801-14. В этом документе определены ответственность и требования к планированию и проведению аудитов, а также к отчетам и ведению записей.

Внутренние проверки (аудиты) качества планируются с учетом статуса и важности проверяемых процессов и подразделений. На каждую проверку разрабатывается программа проверки, где определяются критерии, область применения и методы аудита.

По результатам проверок регистрируются несоответствия, с которыми должны быть ознакомлены сотрудники – ответственные за проверяемые процессы или направления работы. Последние должны разработать корректирующие действия и подтвердить их результативность при повторных проверках.

Внутренние проверки могут осуществлять только подготовленные аудиторы: имеющие опыт работы в вузе, прошедшие обучение на базе Университета или сторонней организации и имеющие соответствующий сертификат.

Аудиторы не проводят проверку собственной работы.

8.2.3. Мониторинг и измерение процессов

В Северо-Казахстанском государственном университете им. М. Козыбаева осуществляется регулярный мониторинг процессов СМК с целью демонстрации способности процессов достигать запланированных результатов путем:

- обсуждения процессов СМК в ходе разработки документов СМК (ПРО СКГУ 401-14);
- анализа СМК со стороны руководства (ПРО СКГУ 502-14);
- анализа и обсуждения выполнения планов на заседаниях кафедры (ПРО СКГУ 705-15);
- внутренних проверок СМК (ПРО СКГУ 801-14).

Если в процессах не достигаются ожидаемые результаты, то разрабатываются корректирующие действия (ПРО СКГУ 803-14).

8.2.4. Мониторинг и измерение продукции

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева осуществляет текущую, промежуточную и итоговую аттестацию обучающихся на плановой основе (ПРО СКГУ 706-15). При подготовке к аттестации разрабатываются, согласовываются и утверждаются материалы для контроля

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 26 из 62

(ПРО СКГУ 703-15), при необходимости внедряются новые методы тестирования и контроля знаний обучающихся, определяются критерии оценки знаний обучающихся.

В обязательном порядке ведутся записи, подтверждающие прохождение аттестаций обучающимися: экзаменационные ведомости, протоколы ГАК/ГЭК, зачетные книжки и так далее (ПРО СКГУ 706-15). Записи по аттестации содержат указания на лицо(а), ответственное за оценивание.

Для студентов специальностей классификатора 2004 года все неаттестованные дисциплины учитываются в переводном балле, на основании которого студенты переводятся на следующий курс (ПРО СКГУ 702-15). Переведенные на следующий курс студенты, имеющие академические задолженности по дисциплине (-ам), должны их ликвидировать на платной основе.

Результаты аттестаций обрабатываются при помощи статистических методов с целью научно-обоснованного определения причин возникновения вариабельности.

8.3. Управление несоответствующей продукцией

В Северо-Казахстанском государственном университете им. М. Козыбаева определены следующие основные категории несоответствующей продукции:

- неаттестованные обучающиеся;
- учебные занятия, несоответствующие утвержденному расписанию;
- учебно-методическая документация, несоответствующая установленным требованиям;
- студенты, совершившие правонарушения;
- прочая несоответствующая продукция.

Деканаты (директорат ИЯиЛ) идентифицируют неаттестованных обучающихся на основе ведомостей по задолжникам (программа «Электронный ректорат») и осуществляют корректирующие мероприятия, направленные на ликвидацию задолженностей. При этом все неаттестованные дисциплины учитываются в переводном балле, на основании которого обучающийся (специальностей классификатора 2004 года), при соответствии установленной вузом норме, переводится на следующий курс.

Все случаи несоответствий занятий утвержденному расписанию обязательно регистрируются в Журнале регистрации несоответствий расписанию заместителем декана факультета (директора ИЯиЛ) по учебной и воспитательной работе, методистом центра диспетчерской службы или другим лицом, установившим факт срыва (ПРО СКГУ 802-14). Все случаи анализируются с целью выявления причин и выполнения по ним корректирующих действий (ПРО СКГУ 803-14).

Несоответствие учебно-методической документации установленным требованиям фиксируется в Журнале регистрации несоответствий подразделения, где выявлено несоответствие, и анализируется на возможность дальнейшего использования документации, уничтожения или переиздания (ПРО СКГУ 802-14).

За правонарушения к обучающимся Университета могут быть применены меры дисциплинарного воздействия вплоть до отчисления из высшего учебного заведения (ПРО СКГУ 802-14).

Порядок регистрации и управления закупленной несоответствующей продукцией, выявленной при входном контроле закупок, определен в ПРО СКГУ 713-14.

Претензии, жалобы и предложения от потребителей услуг Университета (обучающихся, преподавателей, сотрудников, родителей, работодателей и др.)

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 27 из 62

могут поступать в соответствующее подразделение, как в устной, так и в письменной форме в виде докладных записок, или фиксироваться в Журнале регистрации несоответствий. Информация об обнаруженных несоответствиях может также поступать непосредственно Ректору Университета через блог ректора на сайте университета и установленную в учебных корпусах «Почту Ректора».

Несоответствующая продукция иного рода, чем задолженность обучающихся, несоответствие занятий утвержденному расписанию, несоответствие учебно-методической документации установленным требованиям, правонарушения, несоответствующая закупленная продукция, обязательно регистрируется, идентифицируется и изолируется с целью предотвращения непреднамеренного использования в соответствии с ПРО СКГУ 802-14.

8.4. Анализ данных

Для демонстрации пригодности и результативности СМК, а также для определения возможностей по улучшению деятельности, Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева собирает и анализирует следующие данные:

- отчеты внутренних аудитов (ПРО СКГУ 801-14);
- сведения об удовлетворенности потребителей (обучающихся, организаций, родителей, преподавателей, сотрудников), включая отзывы и анкеты (ПРО СКГУ 710-15);
- сведения о поставщиках (ПРО СКГУ 713-14);
- сведения о результатах аттестации обучающихся (ПРО СКГУ 706-15);
- сведения о соответствии продукции Университета законодательным и нормативным требованиям;
- сведения из внешних источников (ПРО СКГУ 404-14) о тенденциях, новых технологиях, изменениях законодательных и нормативных требований, а также требований потребителей.

Анализ данных проводится со стороны руководства согласно ПРО СКГУ 502-14.

Для проведения анализа данных также применяются статистические методы, позволяющие получать более точные и достоверные результаты.

8.5. Улучшение

8.5.1. Постоянное улучшение

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева стремится постоянно улучшать результаты своей деятельности посредством:

- Политики и Целей в области качества (Приложение А);
- проведения внутренних проверок СМК (ПРО СКГУ 801-14);
- анализа СМК со стороны руководства (ПРО СКГУ 502-14);
- выполнения корректирующих и предупреждающих действий (ПРО СКГУ 803-14).

8.5.2. Корректирующие действия

С целью устранения причин несоответствий для предотвращения их повторного возникновения, Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева разрабатывает и предпринимает корректирующие действия согласно ПРО СКГУ 803-14. В соответствии с этой процедурой процесс разработки и выполнения корректирующих действий включает:

- анализ несоответствия;

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: шестое
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 28 из 62

- установление причин несоответствия;
- оценка необходимых действий, гарантирующих исключение появления повторного несоответствия;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых действий.

8.5.3. Предупреждающие действия

С целью устранения причин потенциальных несоответствий Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева разрабатывает и предпринимает предупреждающие действия согласно ПРО СКГУ 803-14. В соответствии с этой процедурой процесс разработки и выполнения предупреждающих действий включает:

- анализ потенциального несоответствия;
- установление причин потенциального несоответствия;
- оценка потребностей в действиях по предупреждению возникновения несоответствия;
- определение и осуществление необходимых действий;
- запись результатов предпринятых действий;
- анализ результативности предпринятых действий.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: третье
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 29 из 62

Приложение А

А. ПОЛИТИКА СКГУ ИМ. М. КОЗЫБАЕВА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Политика университета в области качества определяется стратегической задачей казахстанских вузов, поставленной в Послании Президента Казахстана Нурсултана Назарбаева от 18 февраля 2005 года, – предоставлением образования на уровне мировых стандартов.

Наша цель – формирование благоприятной образовательной, научной и воспитательной среды в университете, способствующей переходу на новый уровень качества предоставления лицензированных образовательных услуг по подготовке специалистов с высшим образованием и учеными степенями, проведения научных исследований, переподготовки специалистов и повышения квалификации.

Принципы нашей деятельности:

- Лидерство высшего руководства университета в обеспечении единства Политики и Целей в области качества, в создании внутренней среды для вовлечения всех сотрудников в достижение поставленных целей.
- Осуществление деятельности в области качества на плановой основе с обязательным мониторингом и анализом результативности планов и принятых решений.
- Принятие важных управленческих решений на основе всестороннего анализа данных и информации.
- Использование современных образовательных и информационных технологий.
- Постоянное улучшение деятельности университета.

Направления нашей деятельности:

- Систематическая оценка удовлетворенности потребителей с целью улучшения качественных характеристик образовательных услуг.
- Обеспечение высшим руководством ресурсами, необходимыми для создания условий успешной реализации Политики в области качества.
- Постоянное взаимодействие со среднеобразовательными учреждениями, ориентированное на изменение качественного уровня подготовки абитуриентов.
- Повышение качества образования в университете путем сочетания фундаментальных научных знаний с информационными, материальными, педагогическими и социальными технологиями.
- Организация и проведение фундаментальных и прикладных научных исследований, направленных на повышение интеллектуального потенциала сотрудников университета и обучающихся.
- Развитие, на базе современных информационно-коммуникационных технологий, единой информационной среды университета, поддерживающей единство образовательного пространства страны и создающей условия для интеграции в мировое образовательное пространство.
- Эффективное использование потенциала сотрудников университета, создание условий для постоянного повышения квалификации и роста ответственности сотрудников за качество работы.
- Поиск, разработка, анализ и внедрение новых методов эффективного использования материальных, трудовых и информационных ресурсов образовательного процесса.
- Постоянное улучшение возможностей по трудоустройству выпускников на основе всестороннего анализа требований и потребностей государства и организаций всех форм собственности к знаниям выпускников.
- Ориентация на создание полноценной социально-педагогической воспитывающей среды для формирования гражданской ответственности и патриотизма студентов, их духовного, нравственного воспитания в интересах личности, общества, государства.

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: третье
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 30 из 62

Приложение Б

Б. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПО ПРОЦЕССАМ

Наименование процесса	Код документа СМК	Процесс контролируют	Ответственный за процесс
Внутренняя нормативная документация	ПРО СКГУ 401-14	ОтК	ОтК
Организационная документация	ПРО СКГУ 402-14	ОК	ОК
Служебная документация	ПРО СКГУ 403-14	ОД, руководители подразделений, ответственные за делопроизводство	ОД
Библиотека	ПРО СКГУ 404-14	ОБ	ОБ
Архив	ПРО СКГУ 405-14	ОТА	ОТА
Записи по качеству	ПРО СКГУ 406-14	Ответственные за процесс, руководители структурных подразделений, аудиторы	ОтК
Планирование улучшений	ПРО СКГУ 501-14	ОтК	ОтК
Анализ со стороны руководства	ПРО СКГУ 502-14	ОтК	ОтК
Управление персоналом	ПРО СКГУ 601-14	ОК	ОК
Повышение квалификации персонала	ПРО СКГУ 602-14	Проректоры, ОК, руководители подразделений	ОК
Материально-техническая база	ПРО СКГУ 603-14	Проректор по АХЧ	Проректор по АХЧ
Воспитательная работа и организация социальных условий для студентов	ПРО СКГУ 604-14	Проректор по ВР, деканы, директор ИЯиЛ, кураторы/эдвайзеры	Проректор по ВР
Научно-исследовательская работа ППС, докторантов, магистрантов, студентов	ПРО СКГУ 605-14	Проректор по НР и ВС, деканы, директор ИЯиЛ, заведующие кафедрами, руководитель СНИМДАМ	Проректор по НР и ВС
Эксплуатация, обслуживание и ремонт оборудования	ПРО СКГУ 606-14	ООУ	ООУ
Профориентационная работа	ПРО СКГУ 701-14	ПК, деканы, директор ИЯиЛ	ПК
Формирование контингента	ПРО СКГУ 702-15	Начальник УМС, начальник ОСС, деканы, директор ИЯиЛ	Проректор по УР
Учебно-методическая работа	ПРО СКГУ 703-15	Проректор по УР, проректор по НР и ВС, начальник УМС, ООиП, САУП ДОТ, ОРДС, деканы, директор ИЯиЛ, заведующие кафедрами,	Проректор по УР
Планирование учебного процесса	ПРО СКГУ 704-15	Проректор по УР, проректор по НР и ВС, начальник УМС, ООиП, деканы, директор ИЯиЛ, заведующие кафедрами	Проректор по УР
Учебный процесс	ПРО СКГУ 705-15	Проректор по УР, проректор по НР и ВС, начальник УМС, деканы, директор ИЯиЛ, заведующие кафедрами	Проректор по УР
Оценка знаний обучающихся	ПРО СКГУ 706-15	Начальник УМС, ОСС, ОР, деканы, директор ИЯиЛ, заведующие кафедрами	Проректор по УР
Контроль качества	ПРО СКГУ 708-14	Начальник УМС, СМК,	Начальник

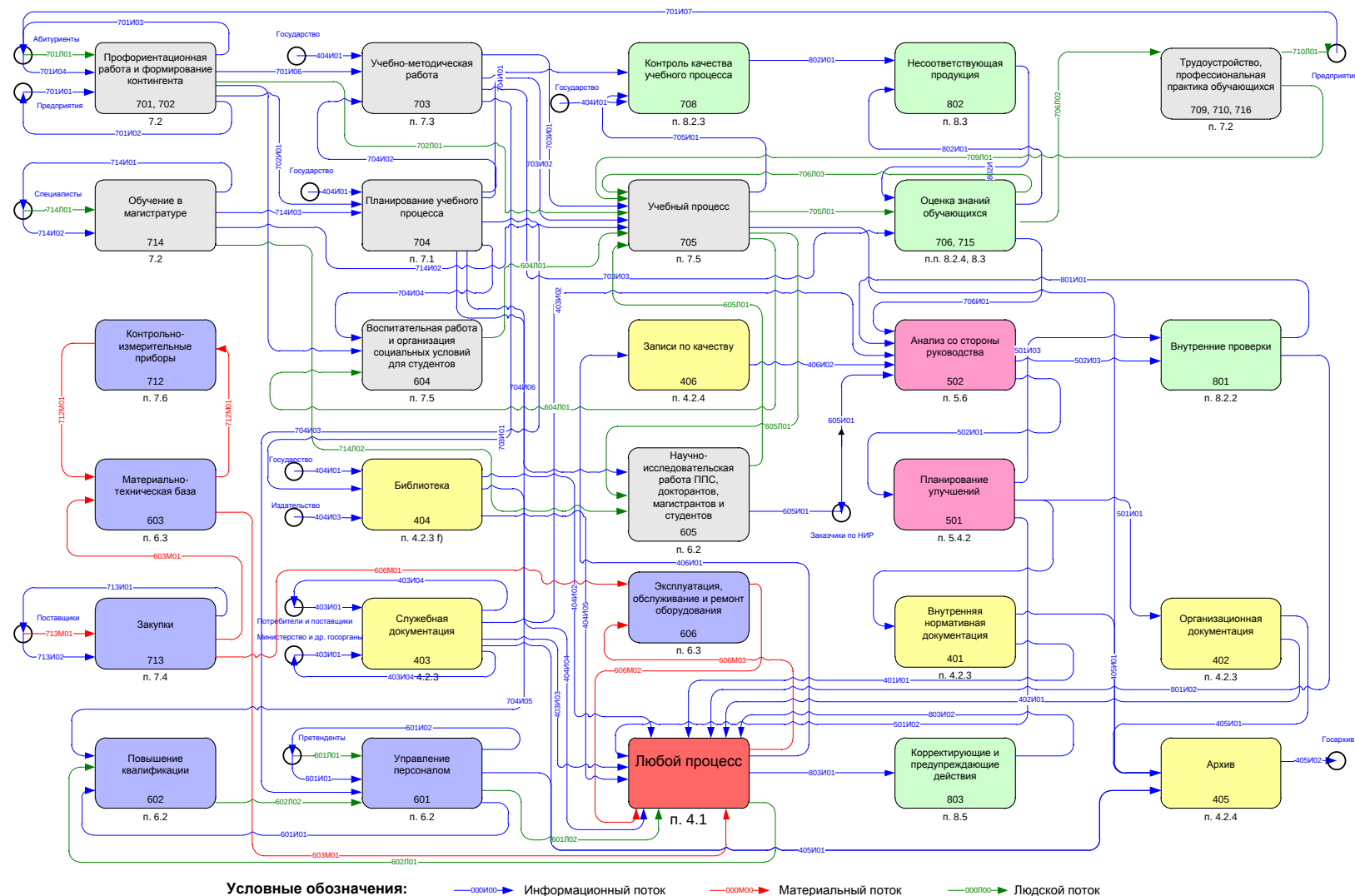
Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: третье
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 31 из 62

Наименование процесса	Код документа СМК	Процесс контролируют	Ответственный за процесс
учебного процесса		заведующие кафедрами, аудиторы	СМК
Профессиональная практика	ПРО СКГУ 709-15	Начальник УМС, ООиП, деканы, директор ИЯиЛ, заведующие кафедрами	Проректор по УР
Трудоустройство выпускников	ПРО СКГУ 710-15	Начальник УМС, ООиП, деканы, директор ИЯиЛ, заведующие кафедрами	Проректор по УР
Контрольно-измерительные приборы	ПРО СКГУ 712-14	ОПСИ, УСИ	ОПСИ
Закупки	ПРО СКГУ 713-14	Начальник СГЗиМТО, МОЛ	Начальник СГЗиМТО
Обучение в магистратуре и докторантуре	ПРО СКГУ 714-16	ОМАГ, заведующие кафедрами	Проректор по УР
Внутренние проверки	ПРО СКГУ 801-14	ОтК, главные аудиторы	ОтК
Несоответствующая продукция	ПРО СКГУ 802-14	ОтК, ответственные за процессы	ОтК
Корректирующие и предупреждающие действия	ПРО СКГУ 803-14	ОтК, ответственные за процессы, руководители структурных подразделений	ОтК

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: третье
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 32 из 62

Приложение В

В. СХЕМА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПРОЦЕССОВ СМК (ТЕХНОЛОГИЯ IDEF0)



Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: третье
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 33 из 62

Приложение Г

Г. СВЯЗИ МЕЖДУ ПРОЦЕССАМИ СМК

Процессы, связанные с потребителями	
701И01	Требования и потребность в специалистах предприятий
701И02	Информирование предприятий
701И03	Информирование абитуриентов
701И04	Документы и сертификаты абитуриентов
701И06	Информация по требованиям потребителей к знаниям выпускников
701И07	Информация по удовлетворенности потребителей
701Л01	Абитуриенты
702И01	Списочный состав контингента
702Л01	Обучающиеся
714И01	Информирование претендентов в магистратуру и докторантуру
714И02	Документы от поступающих в магистратуру и докторантуру
714И03	Списочный состав магистрантов и докторантов
714Л01	Поступающие в магистратуру и докторантуру
714Л02	Магистранты/Докторанты
Процессы жизненного цикла	
604Л01	Обучающиеся в воспитательном процессе
605Л01	Обучающиеся в научно-исследовательском процессе
605И01	Информация по результатам НИР
703И01	Методика учебного процесса
703И02	Учебные планы и программы
703И03	Положения, правила по оценке знаний обучающихся
703И04	Учебно-методические материалы ППС
704И01	Планы по контролю качества учебного процесса
704И02	Планы по учебно-методической работе
704И03	Учебная нагрузка
704И04	Планы по воспитательной работе
704И05	Планы по повышению квалификации персонала
704И06	Планирование НИР
705И01	Записи по учебному процессу
705Л01	Обучающиеся, допущенные к оценке знаний
706И01	Информация по задолженностям
706Л01	Обучающиеся, имеющие задолженности
706Л02	Обучающиеся, направленные на практику и выпускники
706Л03	Обучающиеся, успешно прошедшие оценку
709Л01	Обучающиеся после прохождения практики
710Л01	Выпускники
802И01	Информация по несоответствиям в учебном процессе
802И02	Направление на пересдачу или другие корректирующие действия
Документация	
401И01	Внутренние нормативные документы
402И01	Организационная документация
403И01	Входящая корреспонденция
403И02	Корреспонденция на имя руководства
403И03	Копии зарегистрированной корреспонденция
403И04	Исходящая корреспонденция
404И01	Внешние нормативные документы

Северо-Казахстанский государственный университет им. М. Козыбаева	Изменение пунктов	Издание: третье
Руководство по качеству	РК СКГУ 001-16	Стр. 34 из 62

404И02	Идентифицированные внешние нормативные документы
404И03	Внешние информационные документы
404И04	Идентифицированные внешние информационные документы
404И05	Идентифицированные учебно-методические материалы ППС
405И01	Документы на хранение в архив
405И02	Архивные документы для сдачи в госархив
406И01	Записи по качеству
406И02	Данные для анализа

Ресурсы

601И01	Документы претендентов на занятие вакантных должностей
601И02	Информирование претендентов о требованиях к ним
601Л01	Претенденты на занятие вакантных должностей
601Л02	Подготовленный персонал
602Л01	Специалисты, направленные на повышение квалификации
602Л02	Специалисты, повысившие свою квалификацию
603М01	Материальные ресурсы
606М01	Закупленное оборудование
606М02	Оборудование в эксплуатацию
606М03	Оборудование в обслуживании и ремонт
712М01	Контрольно-измерительные приборы
713И01	Информирование поставщиков
713И02	Предложения от поставщиков
713М01	Закупленная продукция

Улучшения

501И01	Планы по разработке систем менеджмента
501И02	Планы по улучшениям
501И03	Планы по внутренним проверкам
801И01	Информация по результатам внутренних проверок
801И02	Программы внутренних проверок
803И01	Зарегистрированные несоответствия
803И02	Корректирующие и предупреждающие действия
502И01	Политика и Цели
502И02	Решения руководства по улучшениям
502И03	Решения руководства по проведению внутренних проверок