



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

« 05 » 09 2019 ж.

ҚҰЖАТТАЛҒАН РӘСІМ
ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТКІШТЕРІН БАҒАЛАУ
СМЖ.09.ҚР.01.

Басылым № 06

Дана № _____

Дайындалды: 01.09.2019 ж.	Келісілді: 02.09.2019 ж.	Енгізілді: 06.09.2019 ж.
Алмагамбетова М.Ж.  Губашева А.М. 	Губашев Н.М.  Ихсанов Е.Б. 	СМЖ.10.ҚР.01. 06.09.2019 ж. орнына Қайта қаралуы: 05.09.2019 ж.

Мазмұны

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

1. Мақсаты

Осы Ереже Жәңгір хан атындағы Батыс Қазақстан аграрлық-техникалық университетінің (бұдан әрі – университет) білім беру қызметтерін ұсыну процестерінің көрсеткіштерін мониторингтеу, өлшеу, талдау және бағалау; тәуекелдер мен мүмкіндіктерге ден қою іс-қимылдарын іске асыру жөніндегі жұмысын реттейді.

2. Қолданылуы

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

3. Терминдер және қысқартулар

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

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

4. Жауапкершілігі және өкілеттілігі

Білім беру қызметтерін ұсыну процестерінің қызмет көрсеткіштерін, жұмыс істеуі мен нәтижелілігін бағалау университеттің құрылымдық бөлімшелері мен қызметкерлерінің: Білім беру менеджменті және мониторинг басқармасы, Академиялық мәселелер жөніндегі басқарма, институттың білім беру сапасын қамтамасыз ету жөніндегі Комитеті, институт директоры, институт директорының орынбасары, Жоғары мектеп жетекшілерінің жалпы жауапкершілігі болып табылады.

5. Сипаттама

Жалпы ережелер

Қызмет көрсеткіштерін бағалаудың басымдығы – білім беру қызметтерін ұсыну – тұтынушылардың, олардың қажеттіліктері мен үміттері қаншалықты қанағаттандырылғанын, қабылдауына мониторинг жүргізу болып табылады.

Ақпаратты алу, мониторингтеу және талдау әдістері, сондай-ақ олардың нәтижелерінің дұрыстығын қамтамасыз ету үшін қажетті әдістер анықталған: білім беру қызметтерін тұтынушылардың (ішкі және сыртқы стейкхолдерлер) сауалнамасы, көрсетілген қызметтер мәселелері бойынша тұтынушылардың кері байланысы, тұтынушылармен кездесулер, еңбек нарығын талдау нәтижелері, келіп түскен алғыстар мен ұсыныстар және т.б.

Қызмет көрсеткіштерін бағалау үшін **кіріс деректері**.

Білім беру қызметтерін ұсыну процестерін жоспарлау, енгізу және басқару көрсеткіштерін талдау және бағалау олардың жарамдылығын, барабарлығы мен нәтижелілігін, сондай-ақ университеттің стратегиялық бағытымен байланысын қамтамасыз ету үшін жүргізіледі.

Бұл ретте: алдыңғы талдаулардың қорытындылары; білімге қатысты сыртқы және ішкі факторлардағы өзгерістер; жүргізілетін процестердің көрсеткіштері мен нәтижелілігі туралы ақпарат (тұтынушылардың қанағаттануы, тиісті мүдделі тараптардан кері байланыс, процестер мен көрсетілген білім беру қызметтері көрсеткіштерінің сәйкестігі, шағымдар мен шағылымдар, сәйкессіздіктер, мониторинг барысында анықталған тәуекелдер мен мүмкіндіктер) назарға алынады.

Қызмет көрсеткіштерін бағалау үшін **шығыс деректері**.

Білім беру қызметтерін ұсыну бойынша университет қызметінің көрсеткіштерін талдау және бағалау нәтижелері мыналарға: жақсартуға арналған мүмкіндіктерге; сапа менеджменті жүйесінің барлық қажетті өзгерістеріне; ресурстарға қажеттіліктерге қатысты шешімдер мен әрекеттерді қамтиды.

Білім беру қызметтерін тұтынушылардың талаптарын орындау және олардың қанағаттанушылығын арттыру үшін қажетті іс-әрекеттерді жақсарту және жүзеге асыру үшін мүмкіндіктер анықталады және таңдалады, олар мыналарды қамтиды: талаптарды орындау мақсатында және болашақ қажеттіліктер мен үміттерді есепке алу мақсатында қызметтерді жақсарту; жағымсыз әсерлердің әсерін түзету, алдын алу немесе азайту; көрсеткіштерді жақсарту және қызмет нәтижелілігін арттыру (серпінді өзгерістер, инновация, қайта құру және т.б.).

Қызметтері мен жұмысты ұйымдастыру

Мониторинг және өлшеу барысында алынған, нәтижелі енгізілген және жұмыс істейтін процестер туралы тиісті деректер мен ақпараттар талданады және бағаланады.

Талдау нәтижелері келесілерді бағалау үшін қолданылады:

- көрсетілетін қызметтердің сапа менеджменті жүйесінің талаптарына сәйкестігін;
- тұтынушылардың қанағаттану дәрежесін;
- сапа менеджменті жүйесінің көрсеткіштері мен нәтижелілігін;
- процестерді жоспарлау, енгізу және басқарудың сәттілігін;
- тәуекелдер мен мүмкіндіктерге ден қою жөніндегі іс-қимылдың нәтижелілігін;
- процестерді жақсарту қажеттілігін.

Деректерді талдау әдістері статистикалық әдістерді қамтуы мүмкін.

Білім беру қызметтерін ұсыну процестерінің көрсеткіштерін мониторингтеу, өлшеу, талдау және бағалау нәтижелері бойынша құжатталған ақпарат бекітіледі және сақталады. Қызметтерге қойылатын талаптар өзгерген жағдайларда тиісті құжатталған ақпаратқа қажетті өзгерістер енгізіледі және қызметкерлер өзгерген талаптар туралы хабардар етіледі.

6. Құжаттама

Қызмет туралы ережелер

Процесстердің карталары

7. Сілтемелер

ҚР СТ ИСО 9001-2015 Сапа менеджментінің жүйелері. Талаптар

СМЖ.07.ҚР.01. – Ақпараттарды құжаттау

СМЖ.08.ҚР.01. – Қызметті жоспарлау және басқару



УТВЕРЖДАЮ
Председатель правления – ректор
НАО «Западно-Казахстанский
аграрно-технический
университет имени Жангир хана»
А.М. Наметов
« 05 » 09 2019 г.

ДОКУМЕНТИРОВАННЫЕ ПРОЦЕДУРЫ
ОЦЕНКА ПОКАЗАТЕЛЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
СМК.09.ДП.01.

Редакция № 06

Экземпляр № __

Разработано: <u>31.08.2019 г.</u> Алмагамбетова М. <u>[Signature]</u> Губашева А.М. <u>[Signature]</u>	Согласовано: <u>06.09.2019 г.</u> Губашев Н.М. <u>[Signature]</u> Ихсанов Е.Б. <u>[Signature]</u>	Введено: <u>06.09.2019 г.</u> Взамен: СМК.10.ДП.01. от 06.09.2019 г. Пересмотр: <u>05.09.2019 г.</u>
--	---	--

Содержание

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

1. Цель

Настоящее Положение регламентирует работу Западно-Казахстанского аграрно-технического университета имени Жангир хана (далее – университет) по мониторингу, измерению, анализу и оценке показателей процессов предоставления образовательных услуг; по реализации действий реагирования на риски и возможности.

2. Применение

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

3. Термины и сокращения

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

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

4. Ответственность и полномочия

Оценка показателей деятельности, функционирования и результативности процессов предоставления образовательных услуг является общей ответственностью структурных подразделений и сотрудников университета: Управления менеджмента и мониторинга образования, Управления по академическим вопросам, Комитета по обеспечению качества образования института, директора института, заместителя директора института, руководителя Высшей школы.

5. Описание

Общие положения

Приоритетом оценки показателей деятельности – предоставления образовательных услуг – является проведение мониторинга восприятия потребителями того, в какой степени удовлетворены их потребности и ожидания.

Определены методы получения, мониторинга и анализа информации, также методы, необходимые для обеспечения достоверности их результатов: опрос потребителей (внутренних и внешних стейкхолдеров) образовательных услуг, обратная связь потребителей по вопросам оказанных услуг, встречи с потребителями, результаты анализа рынка труда, поступившие благодарности и предложения и др.

Входные данные для оценки показателей деятельности.

Анализ и оценка показателей планирования, внедрения и управления процессами предоставления образовательных услуг проводится для обеспечения их сохраняющуюся пригодность, адекватность и результативность, а также связи со стратегическим направлением университета.

При этом принимают во внимание: итоги предыдущих анализов; изменения во внешних и внутренних факторах, касающихся образования; информацию о показателях и результативности проводимых процессов (удовлетворенность потребителей, обратная связь от соответствующих заинтересованных сторон, соответствие показателей процессов и оказанных образовательных услуг, жалобы и претензии, несоответствия, риски и возможности, выявленные в ходе мониторинга).

Выходные данные для оценки показателей деятельности.

Результаты анализа и оценка показателей деятельности университета по предоставлению образовательных услуг включает решения и действия, относящиеся: к возможностям для улучшения; ко всем необходимым изменения системы менеджмента качества; к потребностям в ресурсах.

Определяется и отбирается возможности для улучшения и осуществления необходимых действий для выполнения требований потребителей образовательных услуг и повышения их удовлетворенности, которые включает в себя: улучшение услуг в целях выполнения требований и в целях учета будущих потребностей и ожиданий; коррекцию, предупреждение или снижение влияния нежелательных воздействий; улучшение показателей и повышение результативности деятельности (прорывные изменения, инновация, реорганизация и др.).

Функции и организация работы

Анализируются и оцениваются соответствующие данные и информации о результативно внедренных и функционирующих процессах, получаемые в ходе мониторинга и измерений.

Результаты анализа используются для оценки:

- соответствия оказываемых услуг к требованиям системы менеджмента качества;
- степени удовлетворенности потребителей;
- показателей и результативности системы менеджмента качества;
- успешности планирования, внедрения и управления процессами;
- результативности действия по реагированию на риски и возможности;
- необходимости улучшения процессов.

Методы проведения анализа данных могут включать в себя статистические методы.

Фиксируется и сохраняется документированная информация по результатам мониторинга, измерений, анализа и оценки показателей процессов предоставления образовательных услуг. В тех случаях, когда требования к услугам изменяются, вносятся необходимые изменения в соответствующие документированные информации и сотрудники осведомляются об изменившихся требованиях.

6. Документация

Положения о деятельности

Карты процессов

7. Ссылки

СТ РК ИСО 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования

СМК.07.ДП.01. – Документирование информации

СМК.08.ДП.01. – Планирование и управление деятельностью