



**САПАНЫ ҚАМТАМАСЫЗДАНДЫРУ
БОЙЫНША АНЫҚТАМАЛЫҚ**

Алматы 2018 ж.

КИМЭП Университеті

Сапаны қамтамасыздандыру бойынша анықтамалық

КИМЭП Университеті өзінің академиялық стандарттарын қолдауға және оқу мен оқыту сапасын, сонымен қатар білім беру қызметінің сапасын арттыруға тырысады.

Сапаны қамтамасыздандыру құрылымы біздің академиялық және академиялық емес (әкімшілік) сапаны қамтамасыздандыру үдерістері мен олардың өзара байланыстарына шолуды, осы үдерістер туралы қысқаша ақпарат жиынтығын және үдерістер мен рәсімдерді толық баяндауға қосымша сілтемелерді көрсетеді.

Студенттер үшін: Университет сапалы оқу тәжірибесін қамтамасыздандыруды көздейді. Студенттердің пікір/кеңес/ұсыныс түрінде берген тікелей үлесі шешуші маңызға ие болып, ол сапаны қамтамасыздандыру және арттыру үдерісінің маңызды сипаттамасы болып табылады, сондықтан бізге студенттердің көзқарасы аса қажет.

Қызметкерлер үшін: сапа және академиялық қызметкерлер құрамының мүдделілігі оқу мен оқытудың жоғары сапасын қолдау және арттыру үшін шешуші маңызға ие болған. Университет бүкіл академиялық, сондай-ақ әкімшілік қызметкерлер оқу, оқыту және зерттеулер жүргізуді жетілдіру, сонымен қатар студенттердің оқу ортасының сапасын жақсарту мақсатында барлық қызмет саласында ұдайы талаптанып отыратынын жете түсінеді. Сапаны қамтамасыздандыру құрылымы және оны қамтыған үдерістер осы анықтамалықтың мәніне сәйкес, идеяларды жасау үшін, сонымен қатар озық практикаларды айқындау, тану және тарату үшін сайма-сай келетін әрі маңызды құралдар болып табылмақ.

Мазмұны

1. КИМЭП Университетінің миссиясы	4
2. КИМЭП Университетінің негізгі құндылықтары	4
3. КИМЭП Университетін басқару	4
4. КИМЭП Университеті сапаны қамтамасыздандыру бойынша ережелер мақсаты	4
5. Университеттің сапаны басқару құрылымы мен жүйесі	5
6. АКАДЕМИЯЛЫҚ САПАНЫ БАСҚАРУ	10
Білім беру бағдарламаларының сапасын қамтамасыздандыру	10
6.1. Пәндер мен бағдарламаларды әзірлеу және бекіту	11
6.2. Пәндердің сапасы	12
6.3. Пәндерді басқару үлгісі (формасы)	11
6.4. Оқытушылардың силлабус ақпараты үшін жауапкершілігі	12
6.5. Бағдарламалардың талдауы	13
6.6. Білім беру бағдарламаларын оқыту қорытындылары	14
6.7. Бағдарламаны/пәнді бағалау	15
6.8. Студенттердің пікірлері	15
6.9. Профессор-оқытушылар құрамының сапасы	15
6.10. Профессор-оқытушылар құрамын бағалау	16
6.11. Ғылыми зерттеулер сапасы	17
6.12. Университет сапасы үдерістеріндегі студенттер өкілдігі	17
6.13. Университет бағдарламасына сыртқы талдау	18
6.14. Академиялық қызмет көрсетулер сапасы	19
7. Сапа және қанағаттанушылық бойынша деректер жинау	21
7.1. Студенттердің сапаны бағалауға қатысуы	21
7.2. Түлектердің сапаны бағалауға қатысуы	23
7.3. ПОҚ мүшелерінің сапаны бағалауға қатысуы	24
7.4. Әкімшілік-қосалқы қызметкерлер құрамының сапаны бағалауға қатысуы	24
7.5. Жұмыс берушілердің сапаны бағалауға қатысуы	24
7.6. Білім беру инфрақұрылымының сапасын қамтамасыздандыру	25
7.7. Сапаны басқару және басшылық	25
8. АКАДЕМИЯЛЫҚ ЕМЕС САПАНЫ БАСҚАРУ	25
9. Түлектермен өзара қарым-қатынастарды басқару және түлектердің жұмысқа орналасуы	27
10. Инфрақұрылым және материалдық-техникалық база	29
11. Кадрлық ресурстар сапасын қамтамасыздандыру	31
11.1. Әкімшілік-қосалқы қызметкерлер құрамының жұмысын бағалау	31
11.2. ПОҚ, әкімшілік-қосалқы қызметкерлер құрамына үздіксіз білім беру	32
12. Сапа туралы ақпарат	32

*Біз өзіміздің білім беру бағдарламалары мен зерттеушілік қызметіміздің сапасын бағалаймыз:
КИМЭП адалдық пен сапа стандарты (ПОҚ мінез-құлық Кодексі, 59-бет)*

1. КИМЭП Университетінің миссиясы

КИМЭП Университетінің миссиясы жоғары білімді азаматтарды тәрбиелеу және іскерлік әкімшілдік, әлеуметтік ғылымдар, құқық және басқа салаларда білімді дамыту, оқыту, оқу, қоғамдық пайдалы жұмыс арқылы Қазақстан мен Орталықазиялық аймақта, және одан тыс өмір сапасын жақсарту болып табылады.

2. КИМЭП Университетінің негізгі құндылықтары

1. Академиялық орта, ол бірлікке, өзара сенімге, еркін идеялар алмасуына, бүкіл өмір бойына оқуға мүмкіндік береді, сонымен қатар студенттердің, оқытушылар мен қызметкерлердің аса жоғары әлеуетке жетуін қолдайды;
2. Оқуда, оқытуда, зерттеулер жүргізуде және қызмет көрсетуде интеллектуалдық әрі жеке бастың адалдығы;
3. Студенттердің, оқытушылар мен қызметкерлердің әл-ауқаттылығы;
4. Ұлтына, жасына, діни наным-сеніміне және университеттің міндеттерімен байланысты емес қандай да бір басқа факторларға назар аудармайтын, яғни студенттер, олардың ата-аналары, түлектер, қызметкерлер, оқытушылар және қоғамдастық өкілдері үшін инклюзивті орта;
5. Ең жоғары этикалық стандарттарды ұстанатын қоғамның болашақ көшбасшыларын дайындау;
6. Қоғамның дамуына университеттің маңызды үлесі мен жақсы атағы;
7. Шешімдер қабылдаудағы ашықтық, фаворитизмнің, непотизм мен сыбайлас жемқорлықтың болмауы.

3. КИМЭП Университетін басқару

Директорлар Кеңесі

КИМЭП Университетінің басқарушы органы Директорлар Кеңесі болып табылады. Директорлар Кеңесінің негізгі мақсаты – қоғам игілігіне Университетті сақтау. Кеңес КИМЭП Университетінің стратегиялық дамуына, қазіргі заманғы халықаралық білім беру технологияларын пайдалануға, сонымен қатар зерттеушілік жұмыс пен халықаралық академиялық ынтымақтастықты дамытуға қатысты маңызды шешімдер қабылдау үшін жауапкершілік атқарады.

Президент Кабинеті

Президент Кабинеті КИМЭП Университетінің атқарушы органы болып табылады және президенттен, бірінші проректордан, оқу істері жөніндегі проректордан, студенттік мәселелер жөніндегі проректордан, қаржы жөніндегі вице-президенттен, заң факультетінің деканынан, Бэнг атындағы бизнес факультетінің деканынан, жалпы білім беру факультетінің деканынан, әлеуметтік ғылымдар факультеті деканының міндетін атқарушыдан, тілдер орталығының атқарушы директорынан тұрады. Президент Кабинеті КИМЭП Университетінің Қазақстан Республикасының заң актілерімен қарастырылмайтын және қаржыны басқару, стратегиялық жоспарлау, мекеменің ұйымдық құрылымын дамыту және ведомстволық немесе бағдарламалық мәселелерді

шешуді қоса алғанда, КИМЭП Университетінің лауазымды тұлғаларымен және басқа органдарымен (Жарғыға сәйкес) реттелмейтін КИМЭП Университеті қызметінің кез келген мәселелері бойынша шешімдер қабылдауға құқылы.

4. КИМЭП Университеті сапаны қамтамасыздандыру бойынша ережелер мақсаты

КИМЭП Университеті сапаны қамтамасыздандыру жүйесі келесі мақсаттармен әзірленген:

- Білім беру мен зерттеулер сапасын арттыру және жоғары стандарттарды қолдау;
- Маңызды мүдделі тараптардың (студенттердің, оқытушылардың, зерттеушілердің, академиялық емес қызметкерлер құрамының, әлеуетті жұмыс берушілердің, жоғары білім берумен байланысты басқа ұйымдар мен мекемелердің) қанағаттанушылығын арттыру және олардың қажеттіліктерін барынша қанағаттандыруға тырысу;
- операциялық тиімділікті арттыру.

Университеттің сапа менеджмент жүйесі келесі құжаттарға негізделген:

- КИМЭП Университетінің 2018-2021 жж. стратегиялық жоспары;
- «Еуропа жоғары білім беру кеңістігіндегі сапаны қамтамасыздандыру бойынша еуропалық стандарттар мен жетекші нұсқаулықтар» (ESG2015);
- ҚР Білім және ғылым министрлігінің ережелері мен нормативтік актілері;
- Білім беру сапасын қамтамасыздандыру тәуелсіз агенттігінің стандарттары (IQAA, <https://iqaa>);
- 2017 жылғы 15 желтоқсанда Ғылыми Кеңеспен қайта қаралған білім беру сапасын қамтамасыздандыру бойынша КИМЭП Университетінің ережелері.

5. Университеттің сапаны басқару құрылымы мен жүйесі

Сапаны басқару жүйесіне университет қызметінің академиялық, сондай-ақ академиялық емес салалары кіреді. Сапаны басқару міндеті және сапаны басқару рөлі сапаға қойылатын талаптарға жету үшін шешуші маңызға ие болған әртүрлі қосалқы жүйелердің жұмысын қарауға және үйлестіруге келіп саяды.

Әрбір басты компонент бойынша сапаны қамтамасыздандыру үдерісі төрт кезеңнен тұрады:

- (1) ережелерді әзірлеу және жоспарлау;
- (2) қолда бар сапа туралы деректер жинау;
- (3) деректердің нәтижелерін талдау;
- (4) деректерді талдау негізінде өзгерістер енгізу.

Әдетте «сапаны қамтамасыздандыру» термині көптеген жағдайларда пайдаланылады. КИМЭП «Сапа» терминін серпінді және үздіксіз үдеріс деп түсінеді, яғни сапа – бұл 1950-ші жж. У. Эдвардс Демингпен әйгіленген Деминг Циклінің үздіксіз итерациясына (жоспарла- орында-тексер-әрекеттен) өте ұқсас үздіксіз үдеріс деп көрсететін сапаны үздіксіз жақсарту ретіндегі терминдермен сипаттауға болады.



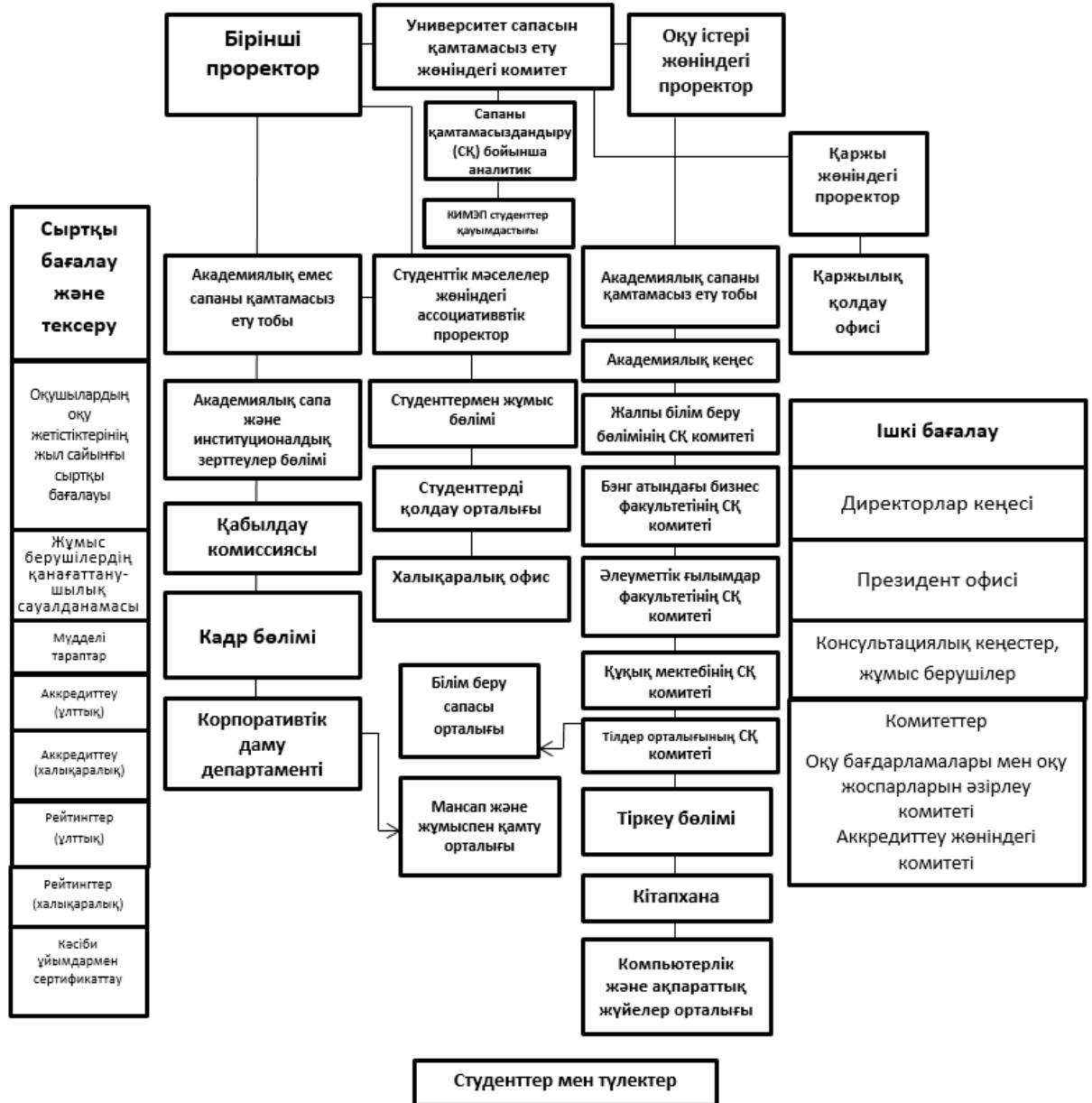
КИМЭП сапаны тиімді қамтамасыздандыру рамкасын жасады, ол институционалдық, сондай-ақ бағдарламалық деңгейлерде де сапаны қамтамасыздандыру механизмдерімен үйлесімді болып келеді. Аталмыш рамкалар әрбір факультетте, кафедрада, әрбір бөлімде (академиялық және академиялық емес) енгізілген және сандық та сапалық та деректер ретінде пайдаланылады. Осы сапаны қамтамасыздандырудың үздіксіз үдерісі ашықтылық мақсатында жарияланып, шешімдер қабылдау барысында барлық ішкі/сыртқы мүдделі тараптарға пайда әкелуі мүмкін.

Реттеу және жоспарлау сапаны басқару жүйесінің жақсы үйлестірілгеніне және толыққандылығына кепілдік береді, ал құзыреттер мен міндеттіліктер айқын анықталған. Сонымен қатар реттеу респонденттердің бейесімділігін (анонимдігін) және нәтижелерге оңай қолжетімділігін қамтамасыз етеді.

Белгілі бір әрекеттермен немесе ресурстармен *қанағаттанушылықты бағалау* ақырғы пайдаланушыларға белгілі бір әрекеттердің немесе ресурстардың нәтижелері бойынша кері байланысты беру мүмкіндігі ұсынылатынын білдіреді. Аталмыш әрекетке, оның тар мағынасындағы, қанағаттанушылық көзқарасы тұрғысынан (мәселен, оқушылардың қанағаттанушылығы, оқытушылардың қанағаттанушылығы және т.б.) деректерді жинауға және талдауға арналған рәсімдер кіреді. Ал, кең мағынасында ол кез келген қызмет түріне немесе кез келген қолда бар ресурсқа қатысты деректерді жинау рәсімін қамтиды.

Университет қоғамдастығы (студенттер мен оқытушылар) және сыртқы мүдделі тұлғалар (әлеуетті студенттер, жұмыс берушілер және үкімет) өздерін университеттің нәтижелілігіне және операциялық тиімділігіне қатысты тұрақты түрде ақпараттандыратын болады деп күтуі мүмкін. Университеттің мүдделі тараптарына өз пікірін айту және түсінік беру мүмкіндігі ұсынылады. Нормативтік-құқықтық актілерге сәйкес нәтижелілікке қолжетімділікті қамтамасыз ету құрылымы көзделген.

КИМЭП Университеті сапаны басқару құрылымы



Университеттің сапаны қамтамасыздандыру бойынша комитеті бірінші проректордың және оқу істері жөніндегі проректордың 2018 жылғы 28 тамыздағы № 127/1 бұйрығымен құрылып, университеттің сапаны қамтамасыздандыру және басқару көзқарасы тұрғысынан міндеттер мен шараларды әзірлеуге, үйлестіруге, мониторинг жасауға және талдауға арналды.

Комитеттің мақсаты:

- білім беру, ғылыми зерттеулер және басқару салаларында сапа принциптерін, стандарттары мен нормативтерін белгілеу;
- университеттің сапа бақылауы стратегиясын және мониторинг әдіснамасын әзірлеу;
- сапа принциптерін қолдануды бақылау және сапа саясатының мақсаттарына қолжеткізу;
- университеттің сапасын басқаруды үйлестіру болып табылады.

Комитет бірінші проректордың және оқу істері жөніндегі проректордың басшылығымен әрекет етеді. Комитеттің негізгі міндеттілігі бүкіл университетте сапаны қамтамасыздандыру және басқару үдерісін үйлестіру болып табылады. Комитет университет басшылығы мен оқытушыларға сапа саласындағы өздерінің міндеттіліктерін орындау үшін (басқа мүдделі тараптарды тартумен) қолдау көрсетуге ниетті. Комитет шешім қабылдаушы орган болып табылмайды; ол тек өз пікірін айтып, университеттің қызмет сапасының мәселелері бойынша ұсыныстар береді. Әрекетті және операциялық ережелерді Комитеттің өзі белгілейді. Қосалқы комитеттер сапаның басымдық салаларына жәрдемдесу үшін құрылады.

Сапаны басқару жүйесі шеңберіндегі келесі салалар басым болып табылады:

- оқу және зерттеу бағдарламаларының сапасын қамтамасыздандыру
- мекемені басқару сапасын қамтамасыздандыру
- оқуға, оқытуға және зерттеулер жүргізуге жәрдем инфрақұрылымының сапасын қамтамасыздандыру
- адам ресурстары сапасын қамтамасыздандыру.

Ғылыми Кеңес

Ғылыми Кеңес КИМЭП Университетінің оқытушылары мен студенттеріне өздерінің ұсыныстарын Президент Кабинеті мен оқу істері жөніндегі проректорға ресми жеткізу мүмкіндігін беретін алқалық орган болып табылады. Ғылыми Кеңестің мақсаты жалпы академиялық істерді басқару, академиялық сапаны қамтамасыздандыруға бақылау жасау, оқу бағдарламаларын қайта қарау, сонымен қатар Президент Кабинеті мен Директорлар Кеңесі әрі қарай мақұлдау үшін ұсыныстар әзірлеу болып табылады.

Ғылыми Кеңестің Төрағасы мен Ғылыми Кеңес мүшелері академиялық саясат пен рәсімдерді анықтау үшін, сондай-ақ оқу істері жөніндегі проректорға кеңес беру үшін тұрақты түрде кездесіп тұрады.

Кеңес келесі салаларда құзыретті:

- КИМЭП Университетінің жаңа академиялық бағдарламаларын алдын ала бекіту және оларды әрі қарай Президент Кабинеті мен Директорлар Кеңесі бекіту үшін ұсыныстар беру;
- Оқытушыларды жұмысқа қабылдау жоспарларын әзірлеу, әрі қарай Президент Кабинеті бекіту үшін профессор-оқытушылар құрамы мен ғылыми қызметкерлердің біліктілігін жетілдіру жоспарларын алдын ала бекіту;
- Бюджетке, стратегиялық жоспарлауға және ПОҚ мінез-құлық Кодексіне қатысты талқылауларға қатысу;
- КИМЭП Университетінің Каталогын әрі қарай Президент Кабинеті бекіту үшін оны әзірлеуге және пайдалануға қатысты жұмыстарға қатысу;
- Өзінің таңдауы бойынша білім беру бағдарламаларын бітірген студенттерге ғылыми дәрежелер беру; сонымен қатар
- Құрметті дәрежелер мен ғылыми атақтар беру.

Консультативтік кеңес

Декандар мен кеңес мүшелері үшін консультациялық функцияны атқарады және университеттің маңызды қорғаушысы болып табылады. Консультациялық кеңес мүшелері түлектер, іскер топтардың, үкіметтік емес ұйымдардың өкілдері болып табылады. Олар

бизнес білім берумен, бизнес қоғамдастықтың қарым-қатынастарымен және университеттің негізгі бастамаларымен байланысты мәселелер бойынша факультеттерге кеңес береді. Кеңестің негізгі функциялары мен міндеттері келесілер болып табылады:

- КИМЭП басшылары мен бизнес қоғамдастық үшін бизнес/білім арасындағы тиімді кері байланысты қамтамасыз ету;
- Бизнес қоғамдастықтың қажеттіктеріне сәйкес КИМЭП ұсынатын бизнес білім беруді дамыту;
- Университет түлектерінің ұйымның жұмысына тиімді үлесін қосуға дайын болуын қамтамасыз ету; сонымен қатар
- Академиялық бағдарламалардың қойылған міндеттерге сәйкестігін қамтамасыз ету үшін КИМЭП ұсынған білім беру бағдарламаларының тиімділігі мен маңыздылығына шолу жасау және бағалау.

Консультативтік кеңес мүшелеріне үміткерлер тізімін декандарға Корпоративтік даму департаменті беріп, содан кейін факультеттер кеңесі бекітеді.

КИМЭП Университетінің әкімшілігі

КИМЭП басшысы президент болып табылады.

КИМЭП Университетінің аға әкімшілік қызметкерлеріне бірінші проректор, оқу істері жөніндегі проректор, қаржы жөніндегі проректор және проректордың тәрбие істері жөніндегі орынбасары кіреді.

Бірінші проректор сапаны қамтамасыздандырудың академиялық емес тобын басқарады. Бірінші проректор оқу үдерісінің барлық бағыттарының тұрақты жұмыс істеуін қамтамасыз етеді; жақсарту бойынша ұсыныстар береді; университетті жабдықтар мен технология саласындағы соңғы жетістіктер негізінде, сонымен қатар білім беру саласындағы жергілікті және халықаралық тәжірибе негізінде басқаруды ұйымдастырады; Университеттің барлық мәселелеріне – академиялық және экономикалық операциялар, сондай-ақ инновациялық және стратегиялық операциялар мәселелеріне жетекшілік етеді; қаржылық, экономикалық, операциялық және іскерлік сипаттағы барлық мәселелерді шешеді.

Оқу істері жөніндегі проректор академиялық сапаны қамтамасыздандыру бойынша команданы басқарады. Проректор академиялық басшылықпен, оқу жоспарларымен және академиялық бөлім қызметкерлерін басқарумен байланысты университеттің барлық операциялары үшін, сонымен қатар бюджетті жоспарлау және академиялық бөлімдерді қаржылық басқару үшін жауап береді.

Қаржы жөніндегі проректор қаржыны басқару, тәуекелдерді азайту және қаржылық есептілікті басқару үдерістеріне стратегиялық жақсартуларды әзірлейді және оны енгізеді, сонымен қатар университет саясаты мен бюджеттік талаптарға сәйкестікті қамтамасыз ету үшін қаржылық көмекті бөлу бойынша операциялық жұмысқа бақылау жасайды.

Проректордың тәрбие істері жөніндегі орынбасары студенттерді сақтап тұру мақсатындағы, соның ішінде жаңадан оқуға түскен студенттердің бағыт-бағдары, академиялық кеңес беру және оқуды қолдау бойынша тиісті бағдарламалар мен қызмет көрсетулерді әзірлеу үшін жауап береді.

Декан/атқарушы директор факультеттегі / орталықтағы академиялық бағдарламаларды әзірлеуді және бағалауды үйлестіреді, факультеттердегі / орталықтардағы академиялық бағдарламалар жоспарын дайындайды және қажет жағдайда қайта қарайды. Академиялық бағдарламаларды Бэнг атындағы бизнес факультетінің, әлеуметтік ғылымдар факультетінің, заң факультетінің, жалпы білім беру факультетінің декандары және Тілдер Орталығының атқарушы директоры басқарып, олар КИМЭП-тегі дәреже тағайындаусыз бағдарламалар, базалық тілдік курстар, бакалавриат, магистратура және докторантура бағдарламалары бойынша оқу үшін ұжымдық жауапкершілік атқарады.

Кафедра меңгерушісі факультеттің атқарушы комитеті мен декан үшін кафедралар ұсынған жаңа пәндерді, бұрыннан бар пәндердегі өзгерістерді және пәндерді жабуды қарауға ұсынады. Кафедра меңгерушісі бастама көрсетіп, академиялық мәселелердегі бағдарламаларға басшылық етеді. Шешімдер кафедра комитеттері арқылы алқалық негізде қабылданады. Кафедра оқытушылардың келісімімен және бағдарлама үйлестірушісінің жәрдемдесуімен оқу кестесін ұйымдастырады. Бағдарламаның оқу жоспары Білім және ғылым министрлігінің талаптарына, ең жоғары академиялық стандарттарға сәйкес келу үшін және бағдарламаның тартымдылығын арттыру үшін тұрақты түрде жаңартылып тұрады. Оқу жылы ағымындағы шаралар тұрақты түрде талданып, құжатталады және деканның назарына жеткізіледі. Бағдарламаны талдау нәтижелері кафедра аясындағы талқылауларда пайдаланылады.

Академиялық әкімшілік қызметкерлер оқытушылық қызметті және олардың факультеттер мен бөлімдердегі, бағдарламаларды талдау қызметі мен әкімшілік талдауларды қоса алғанда барлық қажетті тексерулер мен келісімдердің уақытында аяқталуын қамтамасыз етеді.

Кітапхана директоры мен Компьютерлік және ақпараттық жүйелер орталығының директоры студенттер үшін академиялық ресурстар сапасы мәселелерімен айналысады.

6. Академиялық сапаны басқару

Оқу және оқыту сапаны қамтамасыздандыру бойынша бөлім саясатының негізгі мақсаты болып табылады.

Білім беру бағдарламаларының сапасын қамтамасыздандыру

Оқыту және оқу үшін сапаны қамтамасыздандырудың негізгі компоненттері академиялық бағдарламаларды жетілдірумен байланысты: білім алушыларды, оқытушылар құрамын және студенттерді қолдау құрылымын бағалау мониторингі; докторлық зерттеулерді, қашықтықтан оқыту бағдарламасы мен академиялық қолдау қызметін кеңейту.

КИМЭП Университетінің академиялық құрылымы барлық факультеттер мен академиялық кафедраларға, бағдарламалар мен оқу жоспарларына, оқытушылар құрамына, бюджетке және бағалау жүйесіне тиісті қадағалауды қамтамасыз етеді. Әрбір факультет пен академиялық бөлім жыл сайынғы және циклдік бағдарлама талдауы кіретін өзінің жеке үздіксіз сапаны жақсарту үдерісі үшін жауапты. Жыл сайынғы бағдарлама талдауы бағдарламалар бойынша белгілі бір оқу нәтижелерімен шектелмейді, бірақ та оқу бағдарламаларының, оқытушылардың талдауы, қаржы талдауы, нарық талдауы, студенттерді оқыту, бағдарлама тиімділігінің талдауы кіреді. Кешенді бағдарламалар талдауы әрбір 3-5 жыл сайын жүргізіліп, оған студенттердің оқуын бағалау және

бағдарлама бойынша барлық оқу нәтижелерінің талдауына қосымша ұқсас ақпаратты мұқият бағалау кіреді.

Жылдық және циклдік есептерден алынған ақпарат оқу жоспарын және бағдарламаның тиімділігін қайта қарау үшін, сонымен қатар нарық қажеттіктерін, оқушылардың мүддесі мен қаржылық әсерді анықтау үшін пайдаланылады. Бағдарламалардың екі талдауы да деректер жиналып-талданған оқу жылынан кейін күзгі семестрде жүргізіледі. Әрі қарай талдау оқу істері жөніндегі проректорға және оқу жоспарлары мен бағдарламаларды әзірлеу бойынша институционалдық комитетке қарау үшін және кері байланыс үшін жіберіледі. Байыпты проблемалар немесе өзгерістер болған жағдайда бағдарлама талдауы Ғылыми Кеңеске және Президент Кабинетіне жіберіледі.

Факультеттің/кафедраның сапаны қамтамасыздандыру бойынша комитеті пәнді басқару үлгісін, білім алушылардың бағалауларын, жекелеген оқытушылармен кері байланысты қамтамасыз ету мақсатымен бағалау сұлбалары мен басқа да сауалдамаларды қарайды. Олар сонымен қатар өзінің ұсыныстарының орындалуын қадағалайды. Сапаны қамтамасыздандыру бойынша комитеттен және Консультативтік кеңестен ақпаратты ала отырып, бағдарламалар мен оқу жоспарын әзірлеу бойынша комитет бағдарламаны әрі қарай дамыту мақсатымен бағдарламаның әртүрлі элементтерін қарайды. Бағдарламалардың тұрақты талдауы қолда бар барлық дәлелдерді есепке алады. Факультеттің Сапаны бақылау бойынша комитеті факультет бойынша бағалау сұлбасы мен ұсыныстардың орындалуын қарайды. Ғылыми Кеңес бірден асатын бөлімді қозғайтын каталогтағы өзгерістерді үйлестіреді.

6.1. Пәндер мен бағдарламаларды әзірлеу және бекіту

Университеттің жаңа пәндер мен бағдарламаларды әзірлеу және бекіту рәсімдері тиісті деңгейдегі академиялық стандарттарға кепілдік беру үшін қолданылады. Университеттің беделі осыған байланысты болады және сондықтан осы рәсімдердің сенімді әрі тиімді болуы маңызды. Олар келесі мәселелерді назарға алуға кепілдік береді:

- ресурстардың қолжетімділігі;
- құрама пәндердің келісімділігі және академиялық стандарттары;
- ұсынылған бағдарламалардың аяқталуы бойынша дәрежелердің сәйкестігі мен стандарттауы;
- әлеуетті студенттер үшін бағдарламалар мен пәндердің актуальдылығы мен тартымдылығы;
- басқа ұсынылған бағдарламалармен және пәндермен, факультеттің, жалпы алғанда, университеттің стратегиялық мақсаттарына сәйкестігі.

6.2. Пәндердің сапасы

Пәндер бағдарламалардың құрастырушысы болып табылатындықтан, пәндердің сапасы тұрақты түрде бақылануы маңызды. Бұл әрбір жылдың күзінде жүргізіліп, тұтас оқу жылын қамтитын бағдарламаларды жыл сайынғы талдау шеңберінде жасалады. Алайда, әрбір семестр бағдарлама жетекшілері, бағдарламалар мен оқу жоспарларын әзірлеу бойынша комитет және университет сапасын қамтамасыздандыру бойынша комитет келесі шараларды өткізеді:

- Силлабустарды талдау
- Пәндерді басқару
- Бағалау жүйесін талдау

Ұсыныстарды қарау объективтілік және басқа жақтан жағдаятты қарау мақсатында маңызды мүдделі тараптармен консультацияларға негізделеді: студенттер, сыртқы емтихан алушылар және жұмыс берушілер, кәсіби/заңды/ реттеуші органдар мен салалық/кәсіби әріптестер (орынды жағдайларда).

6.3. Пәндерді басқару үлгісі

КИМЭП-тің уақыт тезінен өткен саясатына сәйкес оқытушылар әрбір оқыған пәні бойынша әр семестрдің соңында пәнді басқару үлгісін беруі тиіс. Факультет деңгейінде пәндердің сапасын басқару келесілерге кепілдік береді:

- Студенттерге берілетін оқу жоспарлары:
 - дәл және барабар ақпаратқа ие болады;
 - оқу үдерісі мен бағалау әдістерін іске асырады, ол білім алушыларға талап етілген академиялық стандарттарға сәйкес оқу нәтижелеріне жетуді көрсетуге мүмкіндік береді.
- аудиториядағы оқыту практикасы қатаң;
- студенттердің бағалауы ашық және әділетті.

Бұл үшін факультетте пәндердің сапасын басқару үдерісі оқу мен оқытуда академиялық басымдық жетістіктерін көрсету мақсатында дәйекті, ашық және қатаң болуы қажет. Факультеттер жарамды стандарттарға қол жеткізілгенін және олар келесі салаларда мақұлданатынын көрсету жағдайында болуы тиіс:

- бағдарламалар мен оқу жоспарларын әзірлеу;
- пәндер бойынша силлабустар әзірлеу;
- студенттердің үлгерімін бағалау;
- оқытушылар құрамы (оқытушылық және зерттеушілік жұмыс);
- оқу және оқыту әдістері;
- оқу ресурстары;
- студенттерді қолдау қызметі;
- оқу-әдістемелік кешендер;
- ақпараттық жүйелер:
 - студенттер үшін;
 - академиялық және әкімшілік қызметкерлер үшін;
- қалың жұртшылық үшін қолжетімді ақпарат.

6.4. Силлабус ақпараты үшін оқытушылардың жауапкершілігі

Оқытушылар сабақ басталудан бір апта бұрын L-дискіде пәндер бойынша силлабус жариялайды (егер тек оқытушы ауыспаса). Бұл жағдайда пән бойынша силлабус Тіркеудің кестесіне сәйкес пәндерді қосу/пәндерден бас тартудың соңғы күні L-дискіде орналастырылуы тиіс. Силлабус сабақтарға қатысу пән бойынша студенттің бағасына қалайша ықпал ететінін түсіндіруі тиіс. Силлабус емтихандардың белгіленген күндерін және бағаланатын тапсырмалардың орындалуының белгіленген мерзімдерін көрсетуі тиіс. Бірінші және екінші аралық емтихан күндері және ақырғы емтихан күні академиялық күнтізбеге және Тіркеуші берген қорытынды емтихандардың кестесіне сәйкес келуі тиіс.

Оқытушыларға табанды түрде студенттердің күнделікті сабаққа қатысуын қадағалау және семестрдің басында берілген тапсырмаларды бағалау критерийлеріне қосымша пәнге қатысу қандай түрде бағаланатынын нақтылау ұсынылады.

Оқытушылар әрбір пәнді семестрге Тіркеу сабақтарының кестесіне сәйкес өткізуге міндетті.

Бағдарламалар мен пәндерді бекітудің академиялық ережелері мен рәсімдері туралы ақпаратты Оқу істері жөніндегі проректордың бөлімі береді.

6.5. Бағдарламалар талдауы

Бағдарламаларды тиімді бағалау ұдайы жетілдіру принциптеріне негізделген бағдарламаларды басқару жүйесін әзірлеу үшін негіз болатын мәнге ие болған. Тиімді жүйе төрт кезеңнен тұрады:

- бағалауды жоспарлау;
- бағалауды жүргізу;
- бағалау нәтижелерін талдау;
- өзгерістер енгізу.

Бағдарламалар әрбір оқу жылында қайта қаралады. Алынған деректер талданып, қажет жағдайда оқу бағдарламасына өзгерістер енгізіледі.

Жыл ағымында факультет/мектеп/орталық комитеті, кафедра комитеті, бағдарламалар мен оқу жоспарын әзірлеу бойынша комитет, сонымен қатар сапаны қамтамасыздандыру бойынша комитет жетекші оқытушылардың, шақырылған профессорлардың, сала көшбасшыларының, түлектер мен ағымдағы студенттердің қатысуымен бағдарламаларға тұрақты түрде шолулар мен бағалаулар жүргізеді. Жыл сайын Ғылыми кеңес бағдарлама міндеттері мен оқу әдістерін қайта қарап, ол білім беру бағдарламаларына тұрақты түрде шамалы өзгерістер енгізу және үздіксіз түзету үшін негіз болып табылады. Осылайша студенттерге заманауи білім беруді, іскерлік, қоғамдық және коммерциялық емес ұйымдарға қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді.

Білім беру бағдарламаларына үздіксіз талдау, жетілдіру және қажетті өзгерістер енгізу үдерісі үшін Ғылыми Кеңес және Сапаны қамтамасыздандыру бойынша комитет кафедра/мектеп/орталықтар деңгейінде жұмыс істейді.

Бұл комитеттер тұрақты негізде келесі мониторинг рәсімдерін жүргізуі тиіс: оқу бағдарламалары мен бағдарламаның оқу-әдістемелік компонентін талдау/түзету; бағдарламалар мен пән мақсаттары мен міндеттерінің қойылған міндеттерге сәйкестігі; күтілетін дағдылар мен құзыреттер, тапсырмалар мен бағалау әдістері; студенттердің бағалар/нәтижелер серпінін талдау; білім беру бағдарламаларының компоненттерін енгізу немесе түрлендіру жөнінде алқалық шешімдер қабылдау; студенттердің өздерінің академиялық бағдарламаларына қанағаттанушылық сауалдамасының нәтижесінде алынған деректерді талдау.

Комитет талқылаулары мен шешімдерінің хаттамалары (L-drive сақталады: <https://www2.kimep.kz/aspnet/l-drive/default.aspx> L:\CSS Academic Policies).

КИМЭП-тің барлық білім беру бағдарламалары жыл сайынғы талдаудан өтеді. Жаңа бағдарламаларды әзірлеу немесе бұрыннан бар бағдарламаларды қайта қарау әрдайым нақты білім беру бағдарламасынан басталады. Егер өзгеріс шамалы ғана болса, онда ол бағдарламаға кіріктірілуі мүмкін. Бағдарлама деңгейінде келісілген елеулі өзгерістер

факультеттің тиісті комитетінің қарауына жіберіледі. Комитет өзгерістерді қарайды, немесе мақұлдайды немесе қайтадан бағдарламаға жібереді. Мақұлданған жағдайда ұсынылған өзгеріс бағдарламалар мен оқу жоспарларын әзірлеу бойынша комитеттің күн тәртібіне енгізіліп, содан кейін Ғылыми Кеңеске жіберіледі, ол көбінесе өзгерісті бекітеді. Егер сұрауда жаңа және негізгі бағдарламаны енгізу туралы болса, онда ол түбегейлі бекіту үшін Президент Кабинетіне/ Директорлар Кеңесіне жіберіледі.

Бағдарлама сапасын жақсарту бойынша жұмыс келесі комитеттердің/кеңестердің басшылығымен жүргізіледі:

- Тиісті бағдарламалар (бакалавриат, магистратура және докторантура) бойынша факультет комитеттері оқу үдерісімен және оқытумен, жаңа және бұрын бекітілген оқу жоспарларын, силлабустар мен басқа білім беру бағдарламаларын түзетумен байланысты барлық құжаттардың мазмұны мен сапасына мониторинг және қадағалау жасау үшін жауап береді.;
- Бағдарламалар мен оқу жоспарларын әзірлеу жөніндегі комитет факультеттің оқу жоспарлары бойынша комитетінің қорытындыларын қарайды.
- КИМЭП Университетінің Ғылыми Кеңесі академиялық сапа саласындағы университет саясатын белгілейді;
- Сапаны қамтамасыздандыру және институционалдық зерттеулер бөлімі (СҚИЗБ) университеттік өмірдің әртүрлі аспектілері бойынша барлық санаттағы студенттердің, оқытушылардың, әкімшілік қызметкерлер құрамының, жұмыс берушілердің және басқа да сыртқы әріптестердің сауалдамаларына талдау жүргізеді.

Бұдан басқа, факультет/мектеп деканы, орталық директоры, оқу істері жөніндегі проректор және КИМЭП Университетінің Президенті оқу-әдістемелік жұмысқа жалпы басшылықты жүзеге асырады. Бағдарламалардың мазмұны мен бағдарламаның мамандануларына қойылатын талаптарды тиісті бағдарлама комитеттері әзірлейді. Өзгерістер талқылау үшін бағдарламалар мен оқу жоспарларын әзірлеу жөніндегі Институционалдық комитетке беріліп, егер олар бекітілсе, онда ол бекіту үшін университеттің Ғылыми Кеңесіне жіберіледі. КИМЭП Университетінің барлық академиялық бағдарламалары кредиттерге негізделген. Университетте кредиттік оқу жүйесі бойынша ережелер, сондай-ақ бағаларды қою жүйесі әзірленген, олар жыл сайынғы КИМЭП Университетінің Каталогында жарияланады.

Академиялық бағдарламалардың сапасын жақсартудың үздіксіз талдауы жүйелі түрде жүргізіледі. Бағдарламалардың сапасын арттыру бойынша ұсыныстарды енгізу және жүзеге асыру жұмысы жыл сайын көктемгі семестрде жүргізіледі. Өзгерістер келесі оқу жылынан бастап КИМЭП Университетінің Ғылыми Кеңесі түбегейлі бекіткеннен кейін күшіне еніп, келесі оқу жылында Каталогта және жұмыс оқу жоспарында көрініс табады.

Жаңа оқу жылына оқу жоспарлары жыл сайын түзетіледі. Өзгерістер студенттердің пікірлері мен мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарттарындағы (МЖМБС) өзгерістерді қоса алғанда, бағдарлама талдауының негізінде енгізіледі. Факультет кеңестері енгізілген ұсыныстарды мұқият талдағаннан кейін бағдарламаға өзгерістер енгізуге өкілетті. Факультет ағымдағы оқу бағдарламаларына тұрақты түрде талдау жасап отырады және белгіленген пәндер үшін пререквизиттарды анықтай отырып, пәндер бірізділігіндегі өзгерістерге бастамашы болады. Өзгерістер жария түрде енгізілетін болғандықтан (факультет кеңесінің мәжілісі кезінде) оқытушылардың талқылауға,

студенттердің үлгерімі мен олар туралы пікірді назарға алуға мүмкіндігі болады. Өзгерістерді талқылағаннан кейін оны университеттің Ғылыми Кеңесі қарап-бекітеді де содан кейін жыл сайынғы Каталогта жарияланады, ол КИМЭП Университетінің веб-сайтында қолжетімді <https://kimep.kz/about/publications/>.

Бағдарлама мазмұнының негізгі аспектілері жыл сайын Каталогта көрсетіледі, соның ішінде: пәндер – жалпы білім беру пәндері, негізгі және қосымша мамандану пәндері; оқудың бірізділігі; пререквизиттар жүйесі; бағалау шкаласы; дәрежеге қойылатын талаптар; бағдарламаның негізгі талаптары.

Оқытылатын пәндердің сапасын өзін өзі бағалау үшін қосымша рәсім – оқытушылардың семестрдің соңында пәнді басқару үлгісін тапсырғаннан кейінгі өзіне-өзі есеп беруі. Бұл рәсімнің мақсаты профессор-оқытушылар құрамы әрбір оқылған пән бойынша студенттердің үлгеріміне талдау жасау және өзін оқыту кезіндегі өзіндегі жағымды/жағымсыз тәжірибенің болуына өз бетінше талдау жасау болып табылады. Ол пәннің мазмұны мен оқу әдістерін жақсарту бойынша ұсыныстардың туындауына алып келеді.

Бағдарламалар мен пәндерді әзірлеу және бекіту, студенттермен және студент өкілдерімен кері байланыс бойынша шаралар бүкіл жыл бойына тұрақты негізде жүргізіледі (*КИМЭП Университеті ПОҚ мінез-құлық Кодексі 2015 жылғы 1 тамызда күшіне енді*).

6.6. Білім беру бағдарламалары бойынша оқу нәтижелері

Білім беру бағдарламаларының болжалды құзыреттері талданып, әртүрлі пәндер бойынша бөлінуі тиіс. Олар Ұлттық біліктілік шеңберімен (ҰБШ) және Лиссабон конвенциясымен байланысты. Факультеттер пәндер бойынша құзыреттерді келісу үшін жауапкершілік атқарады. Оқу нәтижелерімен байланысты сұрақтар студенттердің қанағаттанушылық сауалдамасына, соңғы курс студенттерінің сауалдамасына және түлектердің сауалдамасына кіргізілген. Оның мақсаты студенттердің әрбір пән бойынша құзыретті дамытумен олардың қанағаттанушылық дәрежесін анықтау болып табылады. Жұмыс берушілердің қанағаттанушылық сауалдамасының және бизнес консультациялық кеңесінің көмегімен еңбек нарығының өкілдерінен нарыққа қандай құзыреттер талап етілетінін анықтауды сұрайды. Алынған жауаптар университет ұсынатын құзыреттермен салыстырылады. Түлектерден өздерінің оқу бағдарламасын дамытуы тиіс құзыреттердің маңыздылығын бағалауды сұрайды.

Ағымдағы жыл үшін студенттердің оқу нәтижелері жыл сайынғы бағдарлама талдауының бір бөлігі ретінде бағаланады. Рәсімге деректер талдауы, пәндер бойынша оқу нәтижелерін және жыл сайын бағалау үшін іріктеп алынатын бағдарламалар бойынша белгілі бір оқу нәтижелерін бағалау кіреді. Үш жыл бағдарламалық талдаудан кейін барлық тапсырмалар, пәндер мен бағдарламалар бойынша оқу нәтижелері қажеттілік шамасына қарай талданады, бағаланады және қайта қаралады. Студенттер факультет және бағдарлама қызметкерлері немесе коммуникация бөлімінің қызметкерлері арқылы өзгерістер туралы хабардар болады. Сонымен қатар барлық өзгерістер білім беру бағдарламаларының Каталогында көрініс тапқан.

6.7. Бағдарламаны/пәнді бағалау

Университет оқытушылардың/қызметкерлердің студенттер мен қызметкер құрамының арасындағы тұрақты диалогқа мүмкіндік беру үшін және нақты бір механизмнен шектен тыс тәуелділігін азайту үшін студенттерден кері байланысты алудың әртүрлі механизмдерін пайдалануды құптайды. Әйтсе де студенттердің пікірлерін жинаудың ең жиі пайдаланылатын әдісі – бұл тұрақты сауалдамалар (Оқытушылар құрамын бағалау бойынша сауалдама; Студенттердің қанағаттанушылығы бойынша сауалдама). Сауалдамалар талдаудың әр түрін көрсетеді.

6.8. Студенттердің пікірлері

КИМЭП Университеті студенттердің барлық деңгейдегі сапа мәселелеріне қатысу принципін ұстанады. Біз студенттердің бізге жіберіп, енгізілген өзгерістер олардың оқу сапасын арттыруға көмектесетінін растаған пікірлеріне сүйенеміз. Университет және КИМЭП Студенттер Қауымдастығы (КСҚ) студенттердің барлық деңгейге қатысуына мүмкіндік беретін студенттер өкілдігінің тиімді әрі келісілген жүйесін қолдаумен жұмыс істейді.

Студенттермен тиімді кері байланыс қызметкерлердің де студенттердің де тартылуына байланысты болады, сондықтан университет осы екі топқа үлкен үміт артады.

Қызметкерлер:

- кері байланысты жинау мақсатын, пайдаланылатын әдістерді, кері байланыс әдістерін, нәтижелерді есептеу әдістерін түсіндіреді, талдау нәтижесінде қабылданған әрекеттер туралы ақпарат беретін болады;
- студенттердің өздерінің оқу тәжірибесін ойлануын құптайтын болады;
- нәтижелерді студенттер мен қызметкерлерге дейін жеткізетін болады;
- мектептерге, факультеттерге, орталықтарға және жалпы алғанда университетке маңыздылық пен қызығушылық ты көрсететін студенттердің мәселелерін жеткізетін болады деп *күтілуде*.

Студенттер:

- өздерінің оқу тәжірибесі туралы ойланатын болады;
- өзінің оқу тәжірибесі мен басқа тиісті мәселелер туралы пікірлерді көрсететін болады;
- студенттермен/КСҚ өкілдерімен өзара бірлестікте болады;
- оқытушылардан, қызметкерлерден, АСҚ-тан хабарламаның бар-жоғын студенттік порталдан, хабарландыру тақтасынан, тиісті веб-сайттар мен электрондық поштадан тексеретін болады деп *күтілуде*.

6.9. Оқытушылар құрамының сапасы

Президент Кабинеті жаңа оқытушыларды жұмысқа қабылдау үшін жауапты болады. Қызметкерлерді жұмысқа қабылдау кезінде КИМЭП Университеті академиялық дәрежесі мен атағы біршама жоғары және практикалық тәжірибесі бар оқытушыларды қабылдауды жөн көреді. Көптеген оқытушылар халықаралық академиялық қоғамдастықтан тартылады, өйткені КИМЭП Университеті оқу бағдарламаларын негізінен ағылшын тілінде ұсынады.

Университеттің кадрлық саясатының негізге алынатын қағидаттары талантты және жоғары білікті мамандарды тарту, сонымен қатар шығу тегіне, ұлтына, дініне, жасы мен жынысына қарамастан жұмысқа орналасудың тең мүмкіндігін беру болып табылады (<http://intranet/hr/policy2015/eng/ENG%20HR%20Handbook.doc>).

Қызметкерлер құрамын жұмысқа қабылдау бұқаралық ақпарат құралдарында және университеттің веб-сайтындағы адам ресурстарын басқару бөлімінің тарауында (<https://hr.kimep.kz/en-US/Home/JobSearch>) бос қызмет орнына конкурс жариялау арқылы жүзеге асырылады.

Негізгі талаптар: кәсіби біліктілік, ағылшын тілін еркін меңгеруі, оқыту және зерттеу тәжірибесі. Ғылым докторы (PhD) дәрежесі бар оқытушыларға артықшылық беріледі.

Оқытушының оқытудан басқа лауазымдық нұсқаулығына келесі міндеттіліктер кіреді: зерттеу жұмысы; факультет пен кафедра комитеттеріне қатысу; студенттерге кеңес беру; КИМЭП Университетінің қызметкерлері ұйымдастырған шараларға қатысу.

Оқытушыларды іздеу, іріктеу, жұмысқа қабылдау және олардың кәсіби дамуын реттейтін кадр саясаты «КИМЭП Университеті ПОҚ мінез-құлық Кодексінің» «Академиялық ережелер» бөлімінде баяндалған (<https://www.kimep.kz/ext/faculty/Documents/2015.pdf>, <https://kimep.kz/about/files/2018/02/17-06-2016-Faculty-Code-of-Practice-June-2016-final-revised.pdf>).

Оқытушылар жұмысқа қабылданғаннан кейін әдетте бірінші семестрде үш пәннен артық пәнді оқытпайды. Бұл практика жаңа қызметкерлердің жаңа еңбек талаптарына бейімделу мүмкіндігін беріп, оларды үйренуге көмектеседі. Оқытушылар оқу жылы ағымында кәсіби даму үшін әртүрлі мүмкіндіктерге ие болады.

6.10. Профессор-оқытушылар құрамын бағалау /Академиялық қызметкерлер құрамының жұмыс сапасына мониторинг

Әрбір оқу жылының соңында факультет декандары жыл сайынғы оқытушыларды бағалауды дайындайды. Оқытушының барлық кәсіби және оқытушылық аспектілерін қамтитын үлгі пайдаланылады. Бұл үлгі оқу жүктемесін, зерттеу жұмысын (ғылыми жарияланымдар, оқулықтар, оқу құралдарын, білімдік және әдістемелік зерттемелер жарияланымдар, баяндамалармен конференцияларға қатысуы, ғылыми зерттеулер, жобаларға қатысу, алған гранттары мен патенттері) кәсіби дамуды (біліктілігін жетілдіру курстарына, практикумдарға, семинарларға және т.б. қатысуы және ұйымдастыруы), әкімшілік жұмыс пен сабақтан тыс шараларды (университеттің және факультеттің комитеттеріне қатысуы, арнаулы тапсырмаларды орындауы, университеттің және факультеттің шараларын ұйымдастыру және т.б.) бағалайды.

ПОҚ мүшелерін бағалау тәртібі ПОҚ мінез-құлық Кодексінде баяндалған (<https://kimep.kz/about/files/2018/02/17-06-2016-Faculty-Code-of-Practice-June-2016-final-revised.pdf>, 38-тармақ, 49-бет). Бұл рәсімді Академиялық мәселелер жөніндегі бөлім әзірлеген. Факультет декандары рәсімнің талаптары мен нәтижелерді көрсету мерзімін сақтау үшін жауапкершілік атқарады. Әрбір оқытушы өзіне-өзі бағалау жүргізіп, үш критерийді қамтитын растаушы құжаттарды көрсетеді: зерттеу жұмысы, оқытушылық қызметі және өзінің факультетіндегі әкімшілік жұмысқа қатысуы. Құжаттарды факультет комитеттері қарайды. Бағалау нәтижелерінің негізінде, ал, дәлірек айтсақ, бағалаудың үш критерийі бойынша рейтинг негізінде А, В, С, D категориялары қалыптасады. Жыл сайын Президент Кабинеті әрбір категорияның оқытушылары үшін жыл сайынғы сыйақыларды (ресми жалақыға үстеме) бекітеді. ПОҚ жыл сайынғы бағалау бойынша құжаттама факультеттерде сақталады.

Оқытушыларды декандар, декан орынбасарлары және оқу істері жөніндегі проректор бөлімі тұрақты түрде тексеріп отырады. Тұрақты семинарлар оқу сапасын жақсарту және әріптестерінің талдауы үшін жүргізіледі. Оқытушылар әрбір семестрдің соңында пәнді басқару үлгісін толтырады.

Ғылыми-зерттеу жұмысын жүргізуге қойылатын талаптар қызмет бабы бойынша жоғарлатуда, жыл сайынғы бағалау үлгілерінде, жарияланымдары үшін сыйлыққа қатысты саясатта және конференцияға бару үшін грантқа өтініш беруге қойылатын талаптарда белгіленген.

Оқытушыны бағалауды біткеннен кейін декандар оқу істері жөніндегі проректорға өзінің ұсыныстарымен бағалау нәтижелерін береді. КИМЭП Университеті жекелеген жарияланымдары үшін профессор-оқытушылар құрамын материалдық ынталандыру жүйесін енгізді. Бұл жүйеге сәйкес сыйақы мөлшері кітаптың/мақаланың қайда жарияланғанына байланысты болады. Бұл ҚР БҒМ ұсынған жергілікті жарияланым немесе нәлдік емес импакт-фактормен халықаралық жарияланым болуы мүмкін.

ПОҚ мінез-құлық Кодексінде оқытушыларды жұмыстан шығарудың нақты рәсімдері баяндалған. Оқытушының Еңбек шарты оқу жылы ағымындағы кез келген уақытта бір немесе бірнеше келесі жағдайларға байланысты бұзылуы мүмкін:

- бекітілген демалыссыз/ тиісті растаушы құжатсыз сабақта болмауы;
- КИМЭП Университетінің қызметінің тоқтатылуы (заңды тұлғаны жою);
- оқытушы біліктілігінің болмауына немесе ол жұмыс міндеттіліктерін орындауға мүмкіндік бермейтін (сырқатына байланысты демалыстан кейін) денсаулық жағдайына байланысты лауазымына сай келмеуі;
- оқытушының уақытша еңбекке жарамсыздығынан (жүктілігіне байланысты демалыс пен ҚР заңында көзделген басқа да ұзақ еңбекке жарамсыздықты қоспағанда) екі айдан аса жұмыс орнында болмауы;
- жазаланатын тәртіптік себептердің үйлесімі.

ҚР заңында көрсетілген басқа шарттар.

6.11. Зерттеулер сапасы

Зерттеу бағдарламаларының сапасын қамтамасыздандыру жүйесіне басым салалардағы зерттеу қызметін тоғыстыруға мүмкіндік беретін кері байланыс механизмдері, ережелері мен рәсімдері кіреді. Бұдан басқа, осы жүйенің шеңберінде зерттеу жұмысы сапаға қойылатын жоғары талаптарды қанағаттандыра алады. Сонымен қатар зерттеу жобаларына, зерттеу лауазымына қойылатын талаптарға қатысты университет пен оқытушылардың ережелері де маңызды.

Институционалдық бақылау кеңесі (ИБК) зерттеуге өтініштер мен адамдардың қатысуымен деректерге сұрау салу үлгілерін қарайды; дербестікті, зиян келтірмеуді, жақсылық пен әділеттілікті құрметтеудің жетекші принциптеріне сәйкес зерттеулер жүргізуді қамтамасыз етеді; зерттеулермен айналысатын докторанттар үшін диссертация тақырыптарын қарайды. ИБК оқу істер жөніндегі проректор басқарады және ол Ғылыми Кеңестің төрағасынан және жеткілікті ғылыми дәрежеге ие болған әрбір факультеттің өкілінен тұрады.

6.12. Университеттің сапа үдерістеріндегі студенттердің өкілдігі

Сапаны қамтамасыздандыру үдерісіне студенттерді тарту процесі барлық деңгейлерде жүреді және мұқият кіріктірілген. Студенттік Үкімет өкілдері Президент Кабинетімен жеке кездесулер ұйымдастырады және Ғылыми Кеңес пен барлық тиісті жалпы университеттік стратегиялық комитеттер мен ережелерді жасайтын комитеттердің (институционалдық бюджеттік комитет; тендерлік комитет; студенттік мәселелер бойынша тәртіптік комитет, әкімшілік қызметкерлер құрамы үшін клиенттерге қызмет көрсету тиімділігін бағалау), сонымен қатар факультеттердің, мектептер мен орталықтардың дауыс беруші мүшелері болып табылады.

Студенттік Үкімет өкілдері кафедра комитеттерінен бастап әртүрлі комитеттердің мүшелері болып табылады: әлеуметтік ғылымдар факультетінің кеңесі, тәртіптік комитет және даму мен сапаны қамтамасыздандыру бойынша комитет; Бэнг атындағы бизнес факультетінің кеңесі, адалдық мәселелері бойынша комитет және аккредитация/ өзін-өзі бағалау бойынша басқарушы комитет. Сонымен қатар Студенттік Үкімет өкілдері Ғылыми Кеңестің мүшелері болып табылады және пәндердің мазмұнын әзірлеуге қатысып, сабақ кестесін құрастыруға, академиялық күнтізбеге және т.б. қатысты ұсыныстар береді.

КИМЭП Студенттер Қауымдастығы студенттердің екі өкілін бір оқу жылына дауыс беру құқығымен толық құқылы мүше ретінде Ғылыми Кеңеске тағайындайды.

Білім алушылар жоспарланған немесе жеке бөлімдер сұраған әртүрлі институционалдық зерттеулерге қатыса отырып, ішкі мониторингке тартылған. Әртүрлі топтар, соның ішінде жұмыс берушілер, студенттердің ата-аналары мен университет түлектері сыртқы мониторингке белсенді түрде қатысады. Студенттер студенттік портал арқылы жүргізілген сауалдамалардың нәтижелері туралы ақпарат ала алады, онда тек есептер ғана емесе, инфографика да жарияланады, оның көмегімен студенттер негізгі көрсеткіштер жөнінде хабардар болады.

6.13. Университет бағдарламаларына сыртқы талдау

2006 жылы КИМЭП өзінің бағдарламалары бойынша консультативтік кеңестер құра бастады. Оның міндеттілігіне бағдарламалардың актуальдығын тексеру, сонымен қатар қосылуы немесе алынуы тиіс жаңа пәндер және/немесе бағдарламалар бойынша академиялық басшылыққа кеңес беру кіреді. Негізгі мақсат – жүйені көрсетуге және жақсартуға мүдделі тараптардан тәуелсіз ақпаратты алу. Сыртқы талдаудың басқа механизмдеріне келесілер кіреді:

- **Студенттермен және түлектермен қарым-қатынастар** бағдарламалар мен пәндерді талдау үшін маңызды, өйткені мансаптық көрсеткіштер оқуды бітіргеннен кейін түлектер үшін бағдарламаның маңыздылығын көрсетеді. Сонымен қатар олар ағымдағы оқу бағдарламасын жақсарту бойынша ақпараттандырылған, тәуелсіз пікірді бере алады.
- **Академиялық әріптестер**, әсіресе, КИМЭП Университеті қосарлы оқыту туралы келісімі бар әріптестер, өйткені олар университет бағдарламалары туралы ақпараттандырылған сыртқы пікірлердің өте маңызды көздері болып табылады.
- **Үкіметтік емес ұйымдар (ҮЕҰ) және жұмыс берушілер** КИМЭП Университеті «өнімінің» негізгі тұтынушылары болып табылады. Жұмыс берушілердің әдеттегі сауалдамасы арқылы берілген олардың пікірлері аталмыш құжаттың «Нәтижелер» бөлімінде талқыланады. Олардың консультативтік кеңестердегі рөлінің нәтижесінде КИМЭП Университетінің ұлттық деңгейдегі тиімділігі Қазақстан Республикасы Білім беру сапасын қамтамасыздандыру тәуелсіз агенттігі жүргізген

институционалдық және бағдарламалық рейтингтер шеңберінде бағаланады (БСҚА; <https://iqaa-ranking.kz/en/>). 2008 жылдан бастап КИМЭП Университетін жыл сайын БСҚА бағалап келеді. Сонымен қатар агенттік қазақстандық жоо-ларды институционалдық аккредиттеуді ұйымдастырып, оны жүргізеді (<http://iqaa.kz/en/>). 2018 жылы КИМЭП Университеті БСҚА институционалдық қайта аккредиттеуден табысты өтті (2023 жылға дейін жарамды).

Халықаралық деңгейдегі сыртқы бағалау тәуелсіз (Webometrics от Cybermetrics Lab, Испания, <http://webometrics.info/en>) немесе университеттің сұрауы бойынша (World Universities Rankings QS агенттігі; U-Multirank агенттігінен көп өлшемді рейтинг, <https://www.umultirank.org/>) жүргізіледі. 2017 жылы маусымда КИМЭП Университеті *World University, Graduate Employability and EECA* рейтингісіне қатысу үшін QS агенттігіне өтініш берді. U-Multirank жобасы үшін институционалдық және жергілікті деңгейлердегі деректерді жыл сайын көрсету 2013 жылдан бастап жүзеге асырылып келеді.

Академиялық бағдарламалардың сапасын қамтамасыздандыру бойынша негізгі жұмыс факультеттер деңгейінде жүргізілді. Бэнг атындағы бизнес факультетінің барлық бакалавриат және магистратура бағдарламалары Азия бизнес білім беру форумынан аккредитация алды (2013); «Бухгалтерлік есеп және аудит саласындағы бакалавр» бағдарламасын Англия және Уэльстегі Дипломды бухгалтерлер институты, Дипломды сертифицирталған бухгалтерлер қауымдастығы (ACCA, 2016) және Басқарушылық есеп бойынша корольдік бухгалтерлер институты (2017) таныды.

Әлеуметтік ғылымдар факультеті (ӘҒФ) ұсынған бакалавриат және магистратура бағдарламаларын Мемлекеттік басқаруды аккредиттеудің еуропалық қауымдастығы аккредиттеген (2012). КИМЭП Университетінің Журналистика және бұқаралық ақпарат құралдары факультетінің бакалавриат және магистратура бағдарламаларын Америка коммуникациялар қауымдастығы аккредиттеген (2014).

2018 жылы КИМЭП Университетінің барлық 26 бағдарламасы тиісті шарттар жағдайында бес жылға FIBAA аккредиттелген.

6.14 Академиялық қызмет көрсетулер сапасы

Кітапхана

КИМЭП Университетінің кітапханасы университет қоғамдастығының қажеттіліктеріне негізделген жоғары сапалы қызмет көрсетулерді ұсына отырып, оқытуды, оқу мен зерттеулерді дамытады. Кітапхана қажетті материалдарды сатып алып, оларды қолжетімді жасай отырып, оларды пайдалану жөніндегі нұсқаулықты ұсынып және нақты пәндер бойынша сараптық қызмет көрсетулерді дамыта отырып, университеттің негізгі миссиясын қолдайды.

Кітапхана қазіргі заманғы ақпараттық ортада дәстүрлі және электрондық ақпарат көздерін біріктіретін әмбебап оқу ортасын көрсетеді. Кітапхана өз клиенттерінің өзгермелі ақпараттық қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін студенттермен және ғылыми қоғамдастықпен диалогтағы өз қызмет көрсетулерін дамытады. Кітапхананың жаңа қызмет көрсету жүйесі зерттеулерді, оқытуды және студенттердің, оқытушылар мен әкімшілік қызметкерлер құрамының кәсіби дамуын қолдайтын қызметке назар аударады.

Сонымен қатар кітапхана зерттеулер жүргізудің, оқу мен оқытудың өзгермелі тәсілдеріне бейімделу үшін өзінің әкімшілік-шаруашылық тәсілдерін де дамытады. Кітапханада әртүрлі деңгейдегі тыныштық бөлмелері сабақ оқуға қолайлы және ол клиенттерге қызмет көрсету аймағының функционалдылығы мен өзгермелігін қамтамасыз етеді.

Кітапхана өзінің саласындағы ұлттық және халықаралық желілер мүшесі болып табылады және өзінің клиенттеріне желілердің жалпы қызметін көрсетеді. Кітапхана жұртшылық үшін әрдайым ашық Қазақстандағы ірі ғылыми кітапхана ретінде қоршаған қоғамның ақпараттық қажеттіліктерін қолдайды. Кітапхана жұмысы мен қызмет көрсетулері университет сайтында біршама толық сипатталған.

Ақпараттық технологиялар

КИМЭП Университеті Компьютерлік және ақпараттық жүйелер орталығы (КАЖО) АТ-қызмет көрсетулер үшін жауап беретін бөлім болып табылады. АТ-қызмет көрсетулер мақсаты жоғары сапалы, пайдалануға қарапайым және халықаралық деңгейде бәсекеге қабілетті қызмет көрсетулерді ұсына отырып, зерттеулерді, оқу мен оқытуды дамытады. АТ-қызмет көрсетулер дамуы мен операциялары стратегиялық жоспарлауға және қалған университет қоғамдастығымен тығыз байланыста сервистерді әзірлеуге негізделген.

АТ-қызмет көрсетулер клиенттік базасына университеттің қызметкерлер құрамы, студенттер мен университеттің әртүрлі мүдделі тараптары кіреді. АТ-қызмет көрсетулер программалық жасауға лицензияны қоса алғанда, бүкіл университет ауқымындағы ақпараттық технологиялардағы инвестициялар үшін жауап береді. Бұдан басқа, АТ-қызмет көрсетулер едәуір дәрежеде білімдік технологиялардағы инвестициялар үшін жауапты. АТ-қызмет көрсетулер ұдайы дамушы әрі жақсы бақыланатын АТ-инфрақұрылымға және ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыздандыруға негізделген. Қолжетімді АТ-қызмет көрсетулер Интранетте ұсынылған.

КАЖО қазіргі заманғы ақпараттық ресурстарға қолжетімдікті көрсете отырып, академиялық және әкімшілік бөлімдерге қолдау көрсетеді. Бұл мақсаттар үшін КИМЭП Университеті көптеген жағдайларда өзі әзірлеген ақпараттық жүйелерін және заңды негіздерде сатып алған лицензиялық программалық жасауды немесе қажет болғанда ашық шығыс кодымен (шартты тегін программалық жасау) программалық жасауды пайдаланады. КАЖО программалардағы әртүрлі ақпараттық ресурстарға қолжетімдікті қамтамасыз ету үшін студенттік порталды әзірледі, ол студенттерге электрондық пошта, LMS MOODLE, файлдық серверлер, академиялық күнтізбе сияқты ақпараттық ресурстарға, сонымен қатар онлайн тіркеу жүйесі, жұмыспен қамту және жұмысқа орналастыру қызметі сияқты онлайн-сервиске біріздендірілген қолжетімділік нүктелерін ұсынады. КИМЭП Университетінің онлайн тіркеу жүйесі студенттерге тіркеу кезеңі ішінде таңдап алған пәндерге онлайн режимінде тіркелуге, келесі семестрге сабақ кестесін қоса алғанда барлық қажетті ақпаратты, жатақханада тұру үшін жүргізілген төлемді, тіркеу бөліміне, жатақханаға және т.б. сұраулар беру үшін жеке академиялық мәртебесін тексеруге мүмкіндік береді. Осы қызмет көрсетулердің бір бөлігі Android және iOS платформасы үшін әзірленген студенттерге арналған мобильдік қолданбалар түрінде қосымша жүзеге асырылған.

Факультеттердің әкімшілігі тіркеу бөлімінің онлайн жүйесі арқылы келесі семестрге сабақ кестесін жасайды. Автоматтандырылған тіркеу жүйесі басқа бөлімдердің автоматтандырылған жүйелерімен кіріктірілген – «1С Бухгалтерия» автоматтандырылған

жүйесі, «Кітапхана AMLIB» автоматтандырылған жүйесі және қабылдау комиссиясы мен қаржылық қолдау дерекқоры. Академиялық күнтізбемен белгіленген кезеңдер ішінде оқытушылар аралық емтихандардың нәтижелері туралы деректер енгізеді, ал, семестрдің соңында пән бойынша қорытынды баға онлайн-тіркеу жүйесін пайдаланумен тіркеу бөлімінің дерекқорына кіргізіледі. ПОҚ қызмет көрсетулерін басқару үшін «ПОҚ Порталы» әзірленді, ол оқытушыларға өздерінің пәндерінің оқу жоспарларын, өздерінің жарияланымдары туралы ақпаратты, зерттеу жобалары мен ғылыми конференцияларға қатысуы туралы, өмірбаяндары туралы деректерді орналастыруға, сонымен қатар студенттердің онлайн-сауалдамалары бойынша алдыңғы семестрлер ішіндегі жұмысты бағалауға рұқсат алуға мүмкіндік береді.

Университеттің қабылдау комиссиясының жұмысы «Талапкер Порталы» арқылы жүргізіледі, ол өтініш-сауалдаманы толтыруға, оқуға түсу үшін қажетті құжаттардың көшірмесін жүктеуге, сонымен қатар ағылшын тілі бойынша сынама және нағыз тестен өтуге мүмкіндік береді. Оқуға қабылданған студенттер туралы деректер тіркеуші офисінің дерекқорына жіберіледі. Бухгалтерия есептілік үшін 1С: Кәсіпорын программалық жасауды пайдаланады. КАЖО программистері төлемдер мониторингісінің онлайн-жүйесін, бюджетті басқарудың онлайн-құралын және шарттарды басқарудың онлайн-құралын әзірледі.

Адам ресурстарын басқару бөлімі өздерінің онлайн-жүйесімен жұмыс істейді, оның көмегімен бос орындар туралы ақпарат жарнамаланады, үміткерлердің түйіндемесі мен қажетті құжаттары қабылданады. Жоғарыда аталғандардан басқа, университетте бірқатар онлайн-сервистер жұмыс істейді: Студенттер үлгерімінің онлайн-бағалауы, Студенттік Үкіметтің онлайн-сайлауы, Жатақхана дерекқоры, Онлайн-анықтамалық, Автоматтандырылған кітапхана жүйесі (Amlib) және басқалары.

Университеттік дерекқор барлық университеттік ақпараттық жүйелер үшін негіз болып табылады. Университеттік дерекқор үшін негізгі ақпарат көздері – жоғарыда аталған автоматтандырылған онлайн-жүйелер. Өздігінен дамыған онлайн-жүйелер университеттік дерекқормен тікелей өзара әрекеттеседі және 1С есеп жүйесі және AmLib кітапхана жүйесі сияқты сыртқы жүйелерден қажетті ақпарат керек болғанда импортталады.

ҚР Білім және ғылым министрлігі (ҚР БҒМ) сұраған ақпарат университет дерекқорынан ҚР БҒМ белгілеген кестеге сәйкес интернет арқылы ҚР БҒМ дерекқорына жіберіледі.

КАЖО программистері онлайн-сервистер мен мобильдік қолданбалардың функционалдығын кеңейтумен жұмысты жалғастыруда. Олар студенттер, оқытушылар мен әкімшілік бөлімнің онлайн жұмыс орындарын дамытуға және жақсартуға бағытталған.

Кітапхана және АТ-қызмет көрсетулерді бағалау студенттердің қанағаттанушылық сауалдамалары шеңберінде жүргізіледі.

7. Сапа және қанағаттанушылық бойынша деректер жинау

КИМЭП Университеті білім беру бағдарламаларының және ақырғы өнім «тұтынушыларын» – жұмыс берушілер мен сыртқы әріптестерді қоса алғанда, әртүрлі мүдделі тараптардың қызмет көрсетулерінің қанағаттанушылық деңгейін бақылайды. Деректерді жинау бойынша негізгі жауапты бөлім Сапаны қамтамасыздандыру және

институционалдық зерттеулер бөлімі (СҚИЗБ) болып табылады. Оның өкілеттігі мен жауапкершілік саласы КИМЭП Университетінің Сапаны қамтамасыздандыру бойынша ережелерінде баяндалған (2013 жылғы 1 тамызда күшіне енді; 2017 жылғы 15 желтоқсанда қайта қаралды).

Университеттің және оның негізгі мүдделі тараптарының қажеттіктеріне институционалдық зерттеу қызметінің сәйкестігін қамтамасыз ету үшін деректерді жинау әртүрлі әдістерді және үнемі жаңартылып тұратын құралдарды пайдаланумен ұйымдастырылған. Университет қоғамдастығының мүшелері (студенттер, қызметкерлер және оқытушылар) қатысуға шақырылады. Деректерді жинау жиілігі жобаның сипатына байланысты болады. Уақыт ағымымен бағаланатын аспектілерді зерттеу үшін ұзақ мерзімді зерттеулер жүргізіледі.

Деректердің басқа маңызды көзі жергілікті, сондай-ақ шетелдік бірінші курс студенттерімен жүргізілетін фокус-топтар туралы Студенттерді академиялық қолдау орталығының (САҚО) есептері болып табылады.

7.1. Университет студенттерінің сапаны бағалауға қатысуы

Студенттерді академиялық қолдау орталығы (САҚО) әртүрлі студенттер тобының пікірлерін зерттеу үшін фокус-топ жүргізеді. Онда олардың КИМЭП Университетіндегі «алғашқы оқу жылы», олардың оқуға қабылдау, келу, бағыт беру бағдарламасы мен семинарлардағы, тіркеу үдерісіндегі тәжірибесі, жалпы білім беру пәндері, САҚО академиялық қолдау бағдарламасы және репетиторлық жұмыс, жатақхана, спорт және медицина орталықтарының қызмет көрсетулері (Қазақстан мен Орталық Азия елдерінен келген бірінші курс студенттері; шетелдік студенттер; Алматы тұрғындары, ҚР басқа қалаларының тұрғындары, төмен оқу жүктемесімен студенттер) туралы сұралады. Сұхбат бақылау тізіміне негізделген (тізімді САҚО қызметкерлері әзірлеп, СҚИЗБ бөлімімен қайта қаралған) және диалогтық форматта жүргізіледі. Фокус-топтың сауалдамасына кең түрдегі аспектілер қамтылған: КИМЭП-ке қабылдау; қаржылық көмек; оқуды қолдау орталығы; кеңес беру; тіркеу үдерісі; академиялық мәселелер (факультеттер, мектептер және орталықтар бойынша); білім беру инфрақұрылымы (қауіпсіздік жүйесі; жатақхана; кітапхана; асхана; спорт орталығы және т.б.). Академиялық мәселелермен байланысты студенттер проблемасының толық сипаттамасы оқу істері жөніндегі проректорға, ал, білім беру инфрақұрылымымен және қызмет көрсетулермен байланысты мәселелер тиісті департаменттер мен бөлімдерге жеткізіледі.

Студенттердің академиялық және академиялық емес тәжірибемен қанағаттанушылық деңгейі КИМЭП Университетінің жалпы қызмет көрсетуінің тиімділігі жөнінде түсінік беретін **Студенттердің қанағаттанушылық сауалдамасы** шеңберінде зерттеледі. Сауалдама жыл сайын (көктемгі семестрде) Студенттік Портал арқылы барлық тіркелген студенттердің арасында жүргізіліп, оған студенттік жұмыспен байланысты барлық бөлімдердің жұмысын бағалау кіреді.

Студенттердің пікірлері туралы толық және дұрыс ақпаратқа өскелең сұранысты есепке алу үшін, сауалдама жыл сайын өзгеріп тұрады. СҚИЗБ барлық бағаланатын бөлімдердің пікірлерін біріктіріп, қарау және бекіту үшін алынған деректерді жоғары басшылыққа береді. Сауалдама бойынша толық есеп университет басшылығына беріліп, интранет (оқытушылар мен қызметкерлер үшін) және студенттік портал арқылы КИМЭП Университеті қоғамдастығының арасында таратылады.

Сауалдама нәтижелері:

- университет жұмысының тиімділігін бақылау және нақты күшті жақтары мен проблемаларды көрсету үшін;
- сапаны жақсарту бойынша тұрақты түрде күш салуға жәрдемдесу үшін;
- студенттердің қатысуын , студенттер мен қызметкерлер құрамының арасындағы байланысты кеңейту үшін;
- қосымша зерттеулер саласын анықтау үшін; әрекеттер жоспары мен шешімдер қабылдау үдерісін бағыттау үшін пайдалы әрі толық ақпарат береді.

Студенттердің қанағаттанушылық сауалдамасының нәтижелері жарияланысымен және олардың пікірлері маңызды екенін студенттерге көрсету үшін департаменттер мен бөлімдер жиынтық және жауап есептерін құрастырады және ұсынады, онда студенттердің ұсыныстары мен қауіптері есепке алынады және қажет жағдайда олардың оқу тәжірибесін нақты жақсарту үшін олардың ұсыныстарын жүзеге асыру қамтамасыз етіледі. Түйіндеме және жауап қату жоспары бөлім директоры сауалдама нәтижелерін алғаннан кейін 4 аптаның ішінде тиісті проректорға көрсетілуі тиіс. Жиынтық есептер мен әрекеттер туралы есеп сапаны қамтамасыздандыру бойынша аналитикке беріліп, оларды аналитик тексергеннен кейін студенттер үшін порталға орналастырылады.

Университет деңгейінде оқыту сапасының сенімділігін қамтамасыз ету үшін **оқытуды бағалау сауалдамасы** жүргізіледі. Әрбір семестр сауалдама студенттердің оқу тиімділігі, оқыту сапасы және өздері тіркелген әрбір пән бойынша оқу тәжірибесі туралы түсініктері жөнінде бағалы пікірлер жинайды.

Сауалдама емтихан кезеңінің бірінші күнінен бастап, емтихан кезеңінің соңғы күнінен кейінгі жетінші күнге дейін жүргізіледі. Әрбір пән бойынша пікірлерді тиісті емтихан біткеннен кейін жинайды. Пәндер бойынша бағаны (есептелді/есептелмеді) сабақ біткеннен кейін келесі күні көруге болады. Мемлекеттік емтихан және тағылымдама пәндері сауалдамамен бағаланбайды.

ПОҚ мүшелері өзінің бағасын бағаларды өзгертуге өтініш үлгісін тапсырған мерзімнен ерте көре алмайды. Бағалардың жеке нәтижелерін көру үшін оқытушылар пароль енгізеді. Декандар мен кафедра меңгерушілері де өз бөліміндегі оқытушылардың бағалауын көре алады. Президент пен проектор барлық қолдағы бар сауалдамаларды қарай алады. Бұдан басқа сапаны талдау және дамыту үдерісін жеңлдету үшін декандар мен кафедра меңгерушілеріне ашық мәселелерге түсініктерімен құжаттар беріліп, олар оқытушылардың басшылығына беріледі.

Сауалдама нәтижелері жақсартуды талап ететін нақты оқу аспектілерін анықтауға және келесі тәсілдермен білім беру сапасын арттыруға көмектеседі:

- оқытушыға өзінің жұмысының күшті/әлсіз жақтарын анықтауға мүмкіндік беру;
- оқытушылар арасында салауатты бәсеке рухын жасау;
- студенттердің, оқытушылар мен академиялық басшылықтың арасында кері байланыс құралы қызметін атқару;
- университетке оқыту сапасын мұқият қадағалап, оны жақсартуға мүмкіндік беру.

Студенттердің оқытушыларды бағалауы да оқытушының мансабында маңызды рөл атқарады. Оқытуды бағалау сауалдамасының нәтижелері оқытушының академиялық үлгерімін бағалау кезінде, сонымен қатар қызмет бабы бойынша жоғарылау, келісімшартты ұзарту және жалақы мен бонустарды көтеруді қарау кезінде пайдаланылады.

Оқуды бітірген студенттер оқу бітіруші студенттер үшін сауалдамаға қатысады. Бұл сауалдама студенттердің бұрынғы және болашақтағы тәжірибесі туралы тікелей түсінік береді. Бұл ақпарат келесілерді қоса алғанда, бірқатар әртүрлі қолдануларға ие болған:

- мақсатқа озық түрде жету үшін бағдарлама мазмұнын жаңарту;
- университетте оқу кезінде студенттердің тұлғалық дамуын жақсарту бойынша шаралар жоспары;
- түлектердің жұмысқа орналасуына қатысты шешімдер және олардың мансабын қолдау;
- ережелер мен қызмет көрсетулерде жақсартуға алып келуі мүмкін салаларды анықтау.

Сауалдама түлектердің жалпы әсерлерін, олардың оқу бағдарламасына, академиялық және басқа қызмет көрсетулерге қанағаттанушылық деңгейін және олардың болашаққа жоспарларын анықтайды. Сауалдама жылына екі рет оқу бітіріп шығуға өтініш берген студент толтырған онлайн-құрал арқылы жүргізіледі.

7.2. Түлектердің сапаны бағалауға қатысуы

Түлектердің кәсіби даярлық сапасына кепілдік беру үшін КИМЭП Түлектерінің сауалдамасы олардың жұмыс тәжірибесі, еңбек өнімділігі және КИМЭП Университетіндегі білім беру сапасына қанағаттанушылық деңгейі туралы пікірлерін жинайды, ол жақсартуды талап ететін салаларды анықтауға мүмкіндік берді. Сауалдама жыл сайын (жазда) оқуды бітірген соң бір жылдан кейін электрондық пошта, телефонмен сұхбат және онлайн-сауалнама арқылы жүргізіледі.

Сауалдама нәтижелері жоғары басшылықтың және КИМЭП Университетінің қызметкерлері мен түлектерінің назарына жеткізіледі. Бағалау рәсімін жеңілдету үшін сандық деректер мен түсініктер бағдарламалар бойынша бөлінген.

Маңызды түсініктер келесі тәсілдермен Университет ортасы мен қызмет көрсетуін, бағдарламаларды әрі қарай жетілдіру үшін негізге алынды:

- оқу бағдарламасына, оқу әдістемесі мен білім беру тәсілдеріне өзгерістер жоспарын береді;
- университет пен түлектердің ұзақ мерзімді байланысының орнықты стратегиясын әзірлеуге мүмкіндік береді;
- түлектер өз үлесін қалай қосатындығы және қайырымдылық бастамаларды қалай жоспарлайтыны туралы түсінік береді;
- студенттер мен түлектер үшін студенттерді қабылдау және мансаптық қызметтер бойынша идеялар ұсынады.

7.3. Оқытушылардың сапаны бағалауға қатысуы

Оқытушылар бағалау үдерісіне тұрақты өткізілетін шаралар мен сұрау бойынша шаралар арқылы қатысады. **Оқытушылардың қанағаттанушылық сауалдамасы** мен

Декандардың жұмысының қанағаттанушылық сауалдамасы оқытушылардың кері байланысының тұрақты арналары болып табылады.

Оқытушылардың қанағаттанушылық сауалдамасы олардың еңбек жағдайларына, жақсы жұмыс орны ретіндегі университеттің әрі қарай дамуы үшін КИМЭП Университетіндегі басшылық пен кәсіби дамуға қанағаттанушылық деңгейін өлшейді.

Сауалдама жыл сайын (көктемгі семестрде) онлайн-құралдың көмегімен және ерікті негізде жүргізіледі. Сауалдама соңғы оқу жылы ішінде болған әкімшілік өзгерістерді көрсету үшін (мәселен, орталық әкімшіліктегі жаңа тағайындаулар) жыл сайынғы негізде қайта қаралады. 2016 жылдың көктемінен бастап Президент офисінің немесе оқу істері жөніндегі проректордың талап етуі бойынша декандардың және академиялық бөлім директорларының басшылығын бағалау декандардың жұмысының қанағаттанушылығының жеке сауалдамасы шеңберінде жүргізіледі.

Сауалдама нәтижелері туралы есеп КИМЭП-тің жоғарғы басшылығы мен қызметкерлеріне интранет желісіндегі ішкі жалпы платформа арқылы беріледі.

Нәтижелер:

- еңбек шарттарының ең күшті және әлсіз жақтарын, алдыңғы кезеңмен салыстырғанда қанағаттанушылық серпінін айқындауда;
- оқытушыларды іріктеу және сақтап тұру бойынша жұмысты жоспарлауда;
- қызмет көрсетулер, ресурстар мен үдерістерге қатысты тиісті әрекет жоспарларын әзірлеуде *ПОҚ қолдауы мен тәжірибесінің жан-жақты, зерттеулерге негізделген маңызды аспектілерін қамтамасыз етеді.*

7.4. Әкімшілік қызметкерлер құрамының сапаны бағалауға қатысуы

КИМЭП оқытушылары болып табылмайтын барлық қызметкерлердің пікірлері, олардың жұмыс тәжірибесі, жалпы алғанда олардың университетке, жұмыс орнындағы көшбасшылық пен құндылықтарға, сонымен қатар кәсіби дамумен, имиджбен және т.б. қанағаттанушылық деңгейі туралы пікірлер қызметкерлер құрамының қанағаттанушылық сауалдамасы шеңберінде жиналады. Сауалдама қызметкерлер құрамы мен мекеменің арасындағы өзара қолайлы байланысты белгілейді. Алынған нәтижелер басшылыққа жұмыс сапасы туралы қызметкерлердің пікірін береді, ол, өз кезегінде стратегиялық басқаруды жоспарлау мен шешімдер қабылдау үдерістерін жақсартуға, сонымен қатар КИМЭП-те жұмыс ортасының әрі қарай дамуы мен жақсаруының тиісті шараларын қабылдауға көмектеседі.

7.5. Жұмыс берушілердің сапаны бағалауға қатысуы

Жұмыс берушілердің КИМЭП түлектерінің білімі, дағдылары мен қарым-қатынастар көзқарасымен кәсіби даярлығының деңгейлері туралы пікірлері **Жұмыс берушілердің түлектерге қанағаттанушылық сауалдамасы** шеңберінде айқындалады. Сауалдама әрбір 2-4 жыл сайын электрондық пошта, факс, пошта, телефон қоңыраулары және кездесулер бойынша жүргізіледі.

Сауалдама нәтижелері интранет ішікі желісі арқылы КИМЭП-тің жоғарғы басшылығына, оқытушылар мен қызметкерлердің назарына жеткізіледі.

Нәтижелер жұмыс берушілердің КИМЭП түлектерінің кәсіби сапасын қабылдауын көрсетіп, академиялық бағдарламалардың әрі қарай жетілдіру жолдарын анықтауға көмектеседі. Жұмыс берушілердің пікірлері білім сапасы туралы түсінікті беріп, келесі салалардағы бастамаларға жәрдемдесуі мүмкін:

- университеттің, сала мен кәсіби ұйымдардың арасындағы көпжоспарлы байланысты құру және басқару;
- жақында бітірген түлектердің жұмысқа орналасуын жақсарту бойынша шараларды жоспарлау;
- ағымдағы оқу бағдарламаларын түзету және жұмыс берушілердің сұраныстарына сәйкес келетін басқа ұсыныстарды әзірлеу.

7.6. Білім беру инфрақұрылымының сапасын қамтамасыздандыру

Сапалы инфрақұрылым сапалы білім мен зерттеулердің алғышарты болып табылады. АТ және кітапханалық қызмет көрсетулер оқытушылар құрамы мен студенттердің оқуын қолдау үшін негізгі мәнге ие болады. Жекелеген инфрақұрылым элементтері (мәселен, спорт ғимараттары, жатақханалар, медицина орталығы) академиялық қызмет көрсетулерді толықтырады.

КИМЭП Университетінің материалдық қамтамасыздандырудың қанағаттанушылығы QAIR жүргізетін келесі тұрақты сауалдамалар арқылы бағаланады: оқу бітіруші студенттердің сауалдамасы, студенттердің қанағаттанушылық сауалдамасы, оқытушылардың қанағаттанушылық сауалдамасы және КИМЭП түлектерінің сауалдамасы.

Сонымен қатар бөлім жоғарыда аталған сауалдамалардан басқа арнаулы сауалдамалар, шолулар мен талдаулар, соның ішінде университеттің материалдық қамтамасыздандырумен байланысты бірнеше зерттеулер жүргізеді:

- қоғамдық тамақтандыру қызметі мен университет аумағында ұсынылатын сатып алуларға қанағаттанушылық сауалдамасы;
- жатақханаға және жатақхана қызметіне қанағаттанушылық сауалдамасы;
- халықаралық оқытушыларды орналастыру бойынша сауалдама.

7.7. Сапаны басқару және басшылық

Басқару жүйесі сапасын қамтамасыздандыру мақсаты қатысушылардың күтулеріне сәйкес негізгі қызмет түрлерін тиімді әрі пәрменді орындау болып табылады. Бұл жүйеде реттеуші механизм, деректерді жинау механизмі және университеттің, факультеттердің, кафедралар мен әкімшілік бөлімдердің стратегиясын ұйымдастыру, жұмыс істеу, мақсаттар қою және тұжырымдау көзқарасымен кері байланыс механизмі көзделген. Бұдан басқа, оған көшбасшылар мен негізгі басқарушылық шараларды таңдауға қатысты механизмдер кіреді. Бұл механизмдер басшыларға университеттің жұмысын ұдайы жақсартып отыруға мүмкіндік береді. Нормативтік база бірнеше элементтерден тұрады. Олардың ішінде бірден-бір ең маңыздысы жұмысқа орналастыру туралы ереже болып табылады, ол оқытушылар мен әкімшілік қызметкерлерді іріктеу принциптері мен үдерістерін анықтайды. Басқа маңызды элемент құқықтар мен міндеттіліктерді реттейтін және үйлестіру құралдарын анықтайтын жарғы болып табылады. Басқару жүйесінің шеңберінде қызметкерлерге өзінің пікірін айту ұсынылатын сауалдамалар (профессор-оқытушылар құрамы мен әкімшілік қызметкерлер құрамы үшін жеке) жүргізіледі.

Басқару сапасымен байланысты мәселелер алдыңғы бөлімде сипатталғандай, СҚИЗБ жүргізген әртүрлі сауалдамаларға кіргізілген.

Әкімшілік-техникалық бөлім басшыларының қызметін бағалау Әкімшілік қызметкерлер құрамының жұмыс тиімділігін жыл сайынғы бағалау саясатына сәйкес жыл сайынғы негізде жүргізіледі. (<http://intranet/> адресі бойынша Интранет HR бетін қараңыз).

8. Академиялық емес сапаны басқару

Бұл үдеріс бөлімдер үшін маңызды деп ұйғарылады және департамент/ бөлім мақсатқа бағытталған нәтижелер арқылы Университет миссиясына қалай үлес қосатынын құжаттайды.

Академиялық емес бөлімдердің жұмысын қадағалау үдерісі жыл сайын (оқу жылының соңында) жүргізіледі және оны бөлім немесе бөлімше директоры, супервайзер немесе менеджер басқарады; оны бірінші проректор қолдап, оның офисімен үйлестіріледі.

Бірінші проректордың бөлімі стратегиялық және жұмыс жоспарлары мен жылдық есептерді қадағалайды, барлық академиялық емес бөлімдер үшін жыл сайынғы жұмысты бағалау кестесін әзірлейді; соңғы жаңалықтар мен кез-келген операциялық процесс проблемаларын талқылау үшін тұрақты түрде департамент директорларымен (екі аптада бір рет) кездеседі; департаменттерге стратегиялық және жұмыс жоспарлары мен жылдық есептерді құрастыруға көмектесіп, ұсыныстар береді.

Әрбір әкімшілік бөлім бөлімнің мақсаты, миссия, мақсат тұжырымдамасы, атқарымдар/қызмет көрсетулер, бюджет және жұмыстың жылдық жоспары және оған есеп баяндалған стратегиялық жоспарды құрастыруы тиіс. Жылына екі рет бөлім басшылары бірінші проректор үшін есеп құрастырады; әрі қарай есептер директорлар кеңесі үшін жинақ есепке топтастырылып, олар оның негізінде ұсыныстар шығарады.

Академиялық емес бөлімдер /бөлімшелер алдыңғы оқу жылымен салыстыру бойынша өзгерістерді немесе жақсартуларды, бөлімнің күн ілгері мақсаттары мен күтілетін нәтижелерін, күшті жағының талдауын, мүмкіндіктер мен талпыныстарды, ұсыныстарды, сонымен қатар белгіленген мақсаттармен және оның нәтижелерімен іс-әрекеттің болашақ бағытын көрсетуге міндетті.

Бірінші проректор нәтижелерді, ұсыныстарды, болашақ мақсаттарды және жетілдіру бойынша жоспарларды талқылау үшін бөлім қызметкерлерімен кездесулер өткізіп тұрады. Департамент бөлімінің міндеттері мен жетілдіру бойынша жоспарлар жыл сайынғы ағымдағы университет жоспарлау үдерісінің бір бөлігіне айналды.

Барлық академиялық емес бөлімдер/бөлімшелер КИМЭП университетінің стратегиялық жоспарын, сапаны қамтамасыздандыру бойынша агенттіктердің (ұлттық, сондай-ақ шетелдік) аккредиттеуі үшін университеттің өзін-өзі бағалауы бойынша есебін әзірлеуге белсенді түрде қатысады, сонымен қатар жыл сайынғы рейтинг үшін деректер береді. Әкімшілік бөлімдер/департаменттер олардың қызметімен байланысты ережелер мен қағидаларды құрастырады (мәселен, «МКББ рәсімдері мен саясаты»; «КИМЭП Университетінде академиялық мобильділік бағдарламасын ұйымдастыру ережелері»

(<https://kimep.kz/diam/rules/>). Тәрбие жұмысы жөніндегі бөлім «Тең мүмкіндіктер бойынша анықтамалықты (<https://www.kimep.kz/current/files/2014/05/KIMEP-University-disabled-students-policy.pdf>); «Тәлімгерлік және кеңес беру саясатын» (<https://www.kimep.kz/current/en/english-mentoring-and-advising-policy/>); «Ерекше қажеттіліктер бойынша саясатты» (<https://www.kimep.kz/current/en/english-special-need-policy/>) құрастырды, ал Адам ресурстарын басқару бөлімі «Кадр саясаты туралы нұсқаулықты» ([http:// intranet /](http://intranet/)) шығарды.

Студенттер үшін академиялық емес қызмет көрсетулер

Тәрбие жұмысы жөніндегі бөлім студенттерге өздерінің білімдік мақсаттарға жетуіне көмектеседі. Оның құрамына Студенттермен жұмыс бөлімі, Студенттерді академиялық қолдау орталығы, Халықаралық бөлім, Спорт Орталығы, Тұрғын үй бөлімі және Медицина Орталығы кіреді.

Студенттермен жұмыс бөлімі Студенттік Үкіметпен тығыз байланыста жұмыс істеп, барлық студенттік ұйымдар мен жекелеген студенттерге қолдау көрсетеді. Бөлім студенттердің университетаралық шараларға, олимпиадаларға, конференцияларға, жиналыстар мен конкурстарға қатысуына қолдау көрсетеді және студенттер мен КИМЭП Университетінің барлық қоғамдастығы үшін әртүрлі шараларды ұйымдастыруға жауапты болады. Студенттерді академиялық қолдау орталығы (САҚО) өзінің жұмысын 2013 жылы бастады. Орталықтың негізгі мақсатты тобын бакалавриат студенттері құрайды.

САҚО-ның негізгі атқарымдарына бірінші курс студенттері мен олардың ата-аналарына кеңес беру; жалпы алғанда университет студенттеріне кеңес беру; бірінші курс студенттеріне бағыт беру бағдарламасын жүргізу; үлестірме материалдарды әзірлеу; студенттер қатарына қабылдау рәсімін ұйымдастыру; бірінші курс студенттерін академиялық қолдау; академиялық мәртебесі төмен студенттердің академиялық жағдайы мен сабаққа қатысуының мониторингі және оларды оқуын қолдау бағдарламасына тарту; репетиторлардың жұмысы үшін іріктеу, оқыту және бақылау; ерекше қажеттіліктегі студенттерге көмек; бірінші курс студенттерімен, шетелдік студенттермен, Орталық Азия елдерінен келген студенттермен фокус-топ өткізу; студенттерді сақтап тұрудың жыл сайынғы талдауы; ата-аналардан кері байланыс; нәтижелі кеңес беру (консалтинг) үшін онлайн-құралдарды әзірлеу және т.б.

КИМЭП Университеті мүмкіндігі шектеулі студенттерге жан-жақты қолдау көрсетеді (қараңыз: «Тең мүмкіндіктер саясаты» <https://kimep.kz/current-students/student-affairs/learning-support-center/>). Әрбір семестрдің басында САҚО үйлестірушілері осы санаттағы студенттермен кездесіп, қажетті академиялық қолдау түрлерін талқылайды. Академиялық қолдауға аралық/бітіру емтихандарының мерзімін ұзарту, аралық/бітіру емтихандарын өткізу үшін балама орындар, лекциялардың аудиожазбасына рұқсат беру, сабақтарда пайдаланылатын лекциялық материалдардың (презентациялардың немесе конспектілердің) көшірмесін беру, есту-көру қабілеті нашар студенттер үшін ерікті оқырмандардың көмегі, баламалы пішімдегі баспа материалдары, көру қабілеті нашар студенттер үшін қаріпі (шрифт) үлкейтілген материалдар және т.б. Спорт Орталығы мүмкіндігі шектеулі студенттер үшін шахмат курсына ұсынады.

КИМЭП студенттік өмірінде маңызды рөлді КИМЭП Студенттер Қауымдастығы (КСҚ) атқарады. Ол – өзінің Конституциясымен, ережелерімен және саясатымен, сондай-ақ әртүрлі студенттік шараларды өткізу үшін өзінің жеке бюджетімен құрылған студенттердің

ерікті одағы. Студенттік Үкіметті Президент және оның Кабинеті басқарады, ол инаугурация сәтінен бастап жұмыс істейді.

9. Түлектермен өзара қарым-қатынастарды басқару және түлектердің жұмысқа орналасуы

Көптеген жылдар бойы түлектердің жұмысқа орналасуы және КИМЭП Университетінің еңбек нарығымен байланысы мәселесі университет саясатының басты назарында болды. ЖОО-ларға, соның ішінде КИМЭП Университетіне студенттер еңбек нарығына шығу үшін қажетті дағдылар мен үздік оқуды ала алатындай өздерінің қарауындағы қолда бар барлық қаражатты пайдаланатынын көрсетуді талап етіп отыр. Еңбек нарығының болжауларына жауап беру үшін КИМЭП Университеті сапаны басқаруға (СБ) жұмыс берушілерді тартатын үдерістер мен құралдарды (мәселен, білім беру бағдарламаларын әзірлеу және талдау арқылы, түлектер мен жұмыс берушілердің тұрақты түрде берілетін пікірлері арқылы) жасайды және оны қолданады.

СБ түлектердің жұмысқа орналасу өлшемін есепке ала ма, егер есепке алса, қандай түрде, соны айқындау үшін респонденттердің сауалдамасында олардан өнімділікті арттыру және өлшеу үшін пайдаланатын үдерістер мен құралдарды көрсетуін сұрайды. КИМЭП Университетінде жұмыс берушілер мен түлектер білім беру бағдарламаларын әзірлеуге және рецензиялауға қатысатын комитет мүшелері болып табылады. Зерттеулер жүргізу кезінде белгілі бір уақыт аралығында (оқу орнын бітірген соң бір жылдан кейін, жыл сайын) әртүрлі білім беру бағдарламаларының түлектеріне сауалдама жүргізіледі. Мұның мақсаты олардың еңбек нарығына шыққан кездегі табысы немесе нәтижесіздігі туралы, сонымен қатар өздері оқыған бағдарламаның актуальдылығына қатысты олардың пікірлері туралы кері байланыс алу болып табылады. Жұмыс берушілердің сауалдамасы жұмыс берушілердің университет немесе бағдарлама түлектерін бағалауды сұрайды, салыстырады және талдайды, атап айтқанда жұмыс берушілер түлектер еңбек нарығының талаптарын қандай дәрежеде қанағаттандыратыны туралы ақпарат жинайды. Тиісті кәсіби мамандарды тартумен оқу бағдарламаларын әзірлеу және қайта қарау жұмыс берушілердің оқу бағдарламасын қайта қарауға қатысуы, түлектердің жұмысқа дайындығына қатысты бағдарламаның тиімділігі туралы олардың пікірлерін айқындау кіреді. Білім беру бағдарламалары мен еңбек нарығының арасындағы байланыстарды нығайту қажеттігін түсіну тұрғысынан тағылымдамалар білім беру бағдарламаларының маңызды бөлігіне айналды.

Бүгінгі таңда КИМЭП Университетінен 12 000-ге жуық студент бітіріп шықты. КИМЭП түлектері өздерінің кәсіби және қоғамдық өмірінде айтарлықтай табысқа жетті. Түлектермен қарым-қатынасты басқару және студенттерді тағылымдама мен жұмысқа орналастыру мәселесінде қолдау бойынша жауапты бөлім Корпоративтік даму бөлімі (КДБ) болып табылады. КДБ студенттерді қолдау және институционалдық даму үшін сыртқы қаражатты іздестіріп, жыл сайын гранттар мен стипендияларға жиналған қаражатты ұлғайтып отырады және КДБ қызмет көрсетулеріне жұмыс берушілердің қанағаттанушылығын өлшей отырып, студенттер мен түлектер үшін өздерінің қызмет көрсетулерінің сапасын қамтамасыз етеді.

КДБ студенттердің біліктілік деңгейі мен КДБ қызмет көрсету сапасы туралы жұмыс берушілер мен түлектердің, факультеттердің консультативтік кеңестерінің, жоо-ға бөлім шақырған лекторлардың тұрақты түрдегі пікірлерін жинап, оған талдау жасайды; сондай-

ақ тұрақты пікірлер қазіргі оқып жатқан студенттермен өткен жылдардағы бітірген түлектердің өткізген кездесулерінен кейін де келіп түсіп жатады.

Мансап және жұмысқа орналастыру қызметі

Мансап және жұмысқа орналастыру қызметі (МЖОҚ) КИМЭП Университетінің студенттері мен түлектерін және Қазақстандағы және шетелдегі іскерлік топтарды біріктіретін көпір болып табылады. МЖОҚ жыл сайын бос орындар жәрмеңкесін ұйымдастырып, барлық мамандықтар бойынша кең кәсіби мүмкіндіктер ұсынады. Бос орындардың тізімі КИМЭП-тің веб-сайтында еркін қолжетімді.

МЖОҚ студенттер үшін кәсіби өсу мүмкіндіктері, түйіндеме құрастыру және әңгімелесуге дайындық бойынша консультациялар, тренингтер, семинарлар ұйымдастырады. Ол студенттерді кампуста өтетін компаниялардың презентациясына, дөңгелек үстелдерге, қонаққа лекцияларға және бизнес-симуляция ойындарға шақырады. Ол студенттерді компаниялардың жобаларына тартады, студенттерді нақты тәжірибе алу, Қазақстанда жұмыс істейтін үздік отандық және халықаралық компанияларда өзінің теориялық білімін қолдану, белгілі бір салаларда кәсіби мамандардан практикалық дағды мен білім алу, сонымен қатар алда тұрған мансабы үшін байланыстарды жолға қою үшін тағылымдамадан өту мүмкіндіктері туралы хабардар етеді.

Сонымен қатар МЖОҚ жұмыс берушілерге бос орындар туралы өздерінің хабарландыруларын құрастырып, оны орналастыруға көмектеседі және жұмыс берушілердің қатаң талаптарына сәйкес алдын ала іріктеу жүргізеді.

МЖОҚ тұрақты түрде университет түлектерінің дерекқорын жүргізеді, соңғы оқу жылында, бірден оқу орнын бітіргеннен кейін, оқу орнын бітіргеннен кейін үш және алты айдан кейін түлектердің жұмысқа орналасуы туралы деректер жинайды. Мониторинг телефон, электрондық пошта бойынша, әріптестерінен, оқытушылардан және әлеуметтік желімен сұрау салу арқылы жүргізіледі.

Түлектердің көпшілігі (орташа алғанда - 60%-дан астамы) оқу кезінде немесе университетті бітіре салысымен бірден жұмысқа орналасу туралы ұсыныс алады, өйткені олар соңғы оқу жылында компаниялардан келіп түскен ұсыныстарды қарай бастайды.

КИМЭП Түлектер Қауымдастығы

Корпоративтік даму бөлімі (ҚДБ) Түлектер Қауымдастығының жұмысы үшін жауап береді. Түлектер жоо-ның шараларына шақырылған баяндамашылар ретінде қатысады, факультеттердің консультативтік кеңестерінің мүшесі болады, тәлімгерлер ретінде студенттік ұйымдарға қолдау көрсетеді, қоғамның әлеуметтік әлсіз топтарынан шыққан студенттерге демеушілік көрсетеді, жоо студенттері мен түлектерінің жұмысына қатысады.

ҚДБ жаңа коммуникациялық құралдар мен мүдделері бойынша топтар мен жекелеген түлектерге қызмет ететін сегменттелген маркетингтік стратегия үшін күрделі деректерді қолданады және де көбінесе деректерді жинау мен аналитикаға, сондай-ақ түлектердің дерекқорын жаңартуға назар аударады. ҚДБ қызмет көрсету, коммуникация және программалау арқылы Интернетте университеттің брендіне және Түлектер қауымдастығының тәжірибесіне сәйкес тәжірибесімен бөліседі, сонымен қатар түлектердің ғаламдық желісін жетілдірумен жұмыс істейді. ҚДБ әлеуметтік желілерді

белсенді түрде пайдаланады, контенттің нәтижесінде пайдалы ақпарат әзірленеді немесе барлық платформалар үшін стратегиялық түрде қайта бөлінеді.

ҚДБ маңызды бағыттарының бірі аймақтық программалау біршама дербес қолжетімділіктің нәтижесінде түлектердің арасында әйгілі түрде пайдаланылады. ҚДБ шетелдегі және Қазақстанның өңірлері мен қалаларындағы Түлектер Қауымдастығы филиалдарының жұмысын қолдайды (қазіргі таңда қауымдастық филиалдары Атырауда, Астанада және Бішкекте белсенді жұмыс істеуде); «елшілер» ретінде түлектермен жұмыс істейді (университет пен басқа түлектердің арасында қосымша байланыстырушы буын болып табылатын әрбір бітіргендердің өкілдері); түлектердің арасындағы байланыстарды ұлғайту мақсатымен әртүрлі жылдардағы түлектердің жыл сайынғы кездесулерін ұйымдастырады; университеттің институционалдық және академиялық дамуы жөнінде түлектердің пікірлерін алу мақсатымен университет басшылығының қатысуымен түлектерге арналған тұрақты түрде іскерлік түскі ас ұйымдастырады және түлектерді университеттің ірі шараларына шақырып тұрады.

Түлектермен байланысты сақтап тұру үшін Корпоративтік даму бөлімі түлектердің сәйкестендіру картасын әзірледі, оның көмегімен түлектер кампуста бірқатар артықшылықтар мен қызметтерді пайдалануларына болады. Мәселен, Басқарушы кадрларға арналған білім беру орталығы өткізетін кәсіби даму бағдарламасы (ҚДБ) бойынша тренингтерге 10% жеңілдік; КИМЭП кітапханасының ақпараттық ресурстарына тегін қолжетімділік; КИМЭП спорт орталығын тегін пайдалану; тренингтер мен семинарлар үшін КИМЭП мәжіліс залдарын 20% жеңілдікпен жалға алу.

Корпоративтік даму бөлімі жыл сайын түлектерге арналған журнал шығарады (Alumni Mag, <https://kimep.kz/alumni/>), сонымен қатар апта сайын түлектерге арналған ақпараттық бюллетень шығарып, онда университеттің соңғы жаңалықтары, КИМЭП-тегі және басқа компаниялардағы вакансиялар, алда тұрған оқиғалар туралы ақпарат беріледі.

Корпоративтік даму бөлімінің түлектермен жұмыс тиімділігінің негізгі көрсеткіші қаржылық жағдайы қиын талантты студенттерді қолдау үшін «Рахмет» түлектердің шәкіртақы қорын құру болып табылады. Түлектер қорға өздері қаражат салып, Қаржылық қолдау бөлімі ұсынған тізімнен стипендия алушыны өздері таңдайды (<https://www.kimep.kz/ext/donate/en-US/payment/index>).

10. Инфрақұрылым және материалдық-техникалық база

Материалдық-техникалық база

ЖОО-ның әкімшілік басшылығы Университеттің қарауында тұрған барлық нысандары жазылған тізілім жүргізеді. Директорлар Кеңесі мен Президент Кабинетінің университет нысандарына қатысты шешімдер қабылдауға құқығы бар. Университетте әкімшілік-шаруашылық департамент бар, оның міндеті университеттің жаңа жөндеу-құрылыс жобалары мен МТБ қатысты басқа мәселелердің жалпы көрінісін құрастырудан тұрады.

Әкімшілік-шаруашылық департамент университеттің Директорлар Кеңесінің шешімдеріне, оперативтік және қаржылық жоспарға сәйкес МТБ сатып алуға, қызмет көрсетуге және дамытуға жауапты болады. Инфрақұрылым бойынша көрсеткіштер жылдық есептер мен қаржылық есептіліктерде қолжетімді.

Декандар мен бөлім басшылары тиісті бөлімдермен ие болып отырған орындарды (бөлмелерді) пайдалану жөнінде шешім қабылдайды. Бөлмелерге материалдық шығыстар бөлімдер бойынша бөлінеді.

Құрал-жабдықтар мен мүлік

Сатып алулар тендерлер мен сатып алуларды жүргізу саясатына, университеттің қаржылық саясатына, сатып алулар бойынша нұсқаулықтарға, келісімшарттың жалпы талаптарына, сонымен қатар сатып алуларға қатысты қабылданған басқа да нұсқаулықтар мен шешімдерге сәйкес іске асырылады.

Президент Кабинеті және табыс әкелетін бөлім басшылары немесе олар тағайындаған тұлғалар сатып алулар туралы шешімдер қабылдай алады. Жобаның жауапты басшысы тағайындаған тұлға жоба бойынша шығыстарға қатысты шешімдер қабылдауға құқылы.

Сатып алулар жоо-ға әкелетін жалпы пайданы есепке алумен жүргізіледі. Өнімге немесе қызмет көрсетуге қатысты тапсырысты, келісімдерді немесе басқа міндеттілікті қабылдағанға дейін шешім қабылдаушы тұлға шығыстардың заңдылығы мен мақсатқа лайықтылығын, сатып алулар рәсімінің заңдылығын, сонымен қатар қаржыландырудың жеткіліктілігін қамтамасыз етуі керек. Түбегейлі шешімді Тендерлік Комитет қабылдайды. Сатып алулар мен тендерлер туралы ақпарат Интранетте қолжетімді.

Бөлім басшысы бөлімге бөлінген активтерді тиісті қадағалау үшін жауапкершілік атқарады. Қаржылық қызмет жыл сайын университеттің негізгі құрал-жабдықтарына түгендеу (инвентаризация) жүргізеді. Активтер ережелер мен қағидаларға және нұсқаулықтарға сәйкес көрсетілген. Бөлімдер өздерінің жылжытын мүлігінің тізілімін жүргізеді. Тізілімге сәйкестендіру деректері, саны, сатып алу бағасы мен күні, сонымен қатар орналасқан жері және өтемпұл кіреді.

Коммуникация

Маркетинг, коммуникация және әлеуметпен байланыстар бөлімі (МКӘБ) университеттің беделін сақтап, университет деңгейіндегі сыртқы байланыстар, коммуникация және маркетинг үшін жауап береді, сонымен қатар коммуникация әдіс-дағдылары мен құралдарын әзірлейді. МКӘБ белсенді әрі интерактивті жүзеге асыруды және университеттің мүдделі тараптарымен өзара әрекеттестікті дамытуды қолдайды. Ішкі және сыртқы байланыс барлық операцияларда, барлық деңгейлерде, қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде дамытылған.

Университеттің маркетинг саласындағы рәсімдері мен саясатының принциптері ұлттық, сонымен қатар ішкі заңға және нормативтік талаптарға сәйкес келіп, тәжірибеге, сенімділікке, ашықтыққа, өзара әрекеттестік пен алдын ала болжауға негізделген.

МКӘБ Университеттің Стратегиясында белгіленген мақсаттарды жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Университеттің маркетинг саласындағы рәсімдері мен саясатының мақсаты – қоғамда университет туралы оң түсінік беру, сонымен қатар тартымды, шабыттандырушы, ынталандырушы және өзара әрекеттесуші оқу мен жұмыс ортасының болуы.

МКӘБ интранет-беттерінде қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде нұсқаулықтың, материалдар мен құралдардың сипаттамасы бар ([http:// intranet /](http://intranet/))

11. Кадрлық ресурстар сапасын қамтамасыздандыру

КИМЭП-тің оқытушылық, әкімшілік және қосалқы қызметкерлер құрамының қызмет сапасын жыл сайынғы бағалау бойынша рәсімдері, сондай-ақ оқытушылық, әкімшілік және қосалқы қызметкерлер құрамының сапасын арттыру бойынша шаралар мен нәтижелер талдауы, бағалауы.

11.1. Әкімшілік-техникалық қызметкерлер құрамының жұмысын бағалау

Әкімшілік қызметкерлер құрамының жұмыс тиімділігін бағалау жыл сайынғы негізде жүргізіледі. «Әкімшілік қызметкерлер құрамының жұмыс тиімділігін жыл сайынғы бағалау саясаты» (<http://intranet/hr/policy2015/eng>.) қызметтік міндеттіліктерді орындау барысында мүдделер жанжалын болдырмау үшін әзірленген. Сонымен қатар құпиялылық және этика туралы да келісім әзірленген.

Қызметкерлер құрамының жұмыс тиімділігін жыл сайынғы бағалау келесі мақсаттарды көздейді:

- қызметкерлер құрамының іскерлік және жеке қасиеттері белгіленген талаптарға қаншалықты сәйкес келетінін анықтау;
- оқу және кәсіби дамудағы қажеттілікті анықтау;
- басшылықтың қызметкерді басқа лауазымға ауыстыруы немесе қызмет бабы бойынша жоғарлатуы, бағалау кезеңі ішіндегі жұмыс нәтижелері бойынша бонустар төлеу және т.б. туралы шешімін анықтау.

Қызметкерлер құрамын бағалау келесі принциптерге сәйкес жүргізіледі:

- КИМЭП Университетінің стратегиялық мақсаттары мен міндеттеріне сәйкестігі;
- Жүйелі және дәйекті бағалау үдерісі;
- Бағалау критерийлері мен рәсімдерін стандарттау;
- Бағалау нәтижелерінің ашықтығы мен шынайлығы.

Қызметкерлер құрамының жұмысын бағалау ақпан айынан наурыз айына дейін жүргізіледі; бағаланатын кезең – алдыңғы күнтізбелік жыл. КИМЭП Университеті қызметкерлерінің жұмыс тиімділігі келесі параметрлер бойынша бағаланады: міндеттердің күрделілігі, жалпы алғанда университет нәтижелеріне өнімділіктің ықпал ету көлемі мен сипаты, қызметкерлер құрамымен және клиенттермен қарым-қатынас жасау ерекшеліктері, лауазымдылық нұсқаулықта белгіленген міндеттерді табысты орындау үшін біліктілік пен құзыреттікке қойылатын талаптар. Бағалау нысаны лауазымдық нұсқауда көрсетілген ерекшеліктерге сәйкес құзыретті дамыту деңгейі және жұмыс тиімділігінің деңгейі болуы мүмкін.

Бағалау нәтижелері Қызметкерлер құрамын бағалау үлгісінде белгіленеді. Оған екі тарап қол қойып, кадрлар бөліміне беріледі. Қызметкерлер құрамының жұмыс тиімділігін бағалауды жүргізу нәтижелері бойынша келесі шешімдер қабылдануы мүмкін:

- қызметкерді басқа лауазымға ауыстыру туралы ұсыныс – яғни, бағалау нәтижесі екі жыл қатарынан қанағаттанарлықсыз болған жағдайда;
- Біліктілігі (құзыреті) үшін жалпы бал негізінде бонустың мөлшері туралы шешім (КИМЭП Университетінің бюджеті мен қаржылық жағдайы шеңберінде уақытша жоғарлату);
- Бағалау нәтижелерінің және басшы мен қызметкердің ұсыныстары негізінде оқу және кәсіби даму жоспары дайындалады.

Университет басшылығы жыл сайын қызметкерлер құрамы мен оқытушыларға сыйақы беруді қайта қарайды (ұлғайтады), сонымен қатар жұмыс тиімділігін бағалау нәтижелерінің

негізінде жыл сайынғы сыйлықтарды (ресми жалақыға бонустарды) төлейді.

Профессор-оқытушылар және әкімшілік қызметкерлер құрамының сыйақы мөлшерін жыл сайын Президент Кабинеті ағымдағы оқу жылына қолдағы бар бюджетке сәйкес бекітеді.

«Әкімшілік қызметкерлер үшін клиентке қызмет көрсету тиімділігін бағалау» сыйлығы студенттерге көрсетілетін қызмет көрсету сапасын жақсарту бойынша университеттің стратегиялық мақсаттарына жету үшін 2015 жылы құрылған. Бұл саясатты клиенттерге қызмет көрсету ісінде жоо қызметкерлерінің үздік жетістіктерін тану үшін кадрлар бөлімі енгізген. Номинанттардың өтініштері Университет Президентінің бұйрығымен бекітілген арнаулы комиссия (соның ішінде студенттермен) қаралады. Ақшалай сыйақы әрбір номинантқа төленеді.

Қызметкерлер құрамын ынталандыру саясаты әкімшілік қызметкерлерді «Студенттермен жұмыс істеу бойынша жылдың ең үздік қызметкері» атағымен марапаттаумен көрсетілген; ал, оқытушылар «Жылдың ең үздік оқытушысы» атағымен марапатталады. Номинанттар бір реттік ақшалай сыйлықпен, сондай-ақ университеттің алғыс хатымен марапатталады.

11.2. Оқытушыларды, әкімшілік және техникалық қызметкерлер құрамына үздіксіз білім беру

КИМЭП Университеті профессор-оқытушылар құрамы мен әкімшілік қызметкерлерге өздерінің әрі қарай кәсіби дамуына қолдау көрсетеді. КИМЭП барлық бакалавриат және магистратура бағдарламаларында оқуға жеңілдіктер, сонымен қатар жоо қызметкерлері мен олардың отбасы мүшелері үшін тегін ағылшын тілі курстарын ұсынады.

ЖОО-да докторантурада оқуға жеңілдіктер оқытушыларды ынталандыру бағдарламасының бір бөлігі болып табылады. Сонымен қатар оқытушыларға өзінің жұмыс орнын сақтай отырып шетелде оқуға рұқсат беріледі.

Барлық оқытушылар мен әкімшілік қызметкерлерге зерттеу нәтижелерін жедел алу, инновациялық тұжырымдамаларды немесе оқу әдістерін зерттеу және кәсіби байланыстар желісін кеңейту мақсатымен Erasmus Plus сияқты халықаралық алмасу бағдарламаларына қатысу мүмкіндігі беріледі.

КИМЭП Университеті Білім беру сапасын арттыру орталығы (БСАО, 2018), Кәсіби даму және сертификаттау бағдарламасының (ҚДСБ) шеңберінде әкімшілік және қосалқы қызметкерлер құрамы үшін мини-MBA бағдарламасының курстары мен тегін кәсіби даму тренингтері арқылы профессор-оқытушылар құрамының үздіксіз білім беру жүйесін дамытады.

Сонымен қатар қызметкерлер тиісті қызмет бағыты үшін жауапты проректорлардың рұқсатымен біліктілікті жетілдіру курстарына жіберіледі. Бұдан басқа, оқытушылар мен қызметкерлердің ғылыми-зерттеу жұмысын қолдау мақсатымен жоо жыл сайын халықаралық конференцияларға қатысу үшін бюджет бөледі.

12. Сапа туралы ақпарат

Мүдделі тараптарды ақпараттандыру

Деректер негізінде шешімдер қабылдау үдерісін қолдау үшін сауалдама нәтижелері жоо қоғамдастығының барлық мүшелері үшін қолжетімді. Деректердің есептері, кестелері және бағалау пішіндері ішкі желі – интранетте СҚИЗБ бөлімінде орналастырылып, ол кампусты барлық қызметкерлер мен оқытушылар үшін қолжетімді. Сонымен қатар оқытушылар да КИМЭП веб-сайтындағы ПОҚ порталында өз пәндерін бағалауды көре

алады (www.kimep.kz). Студенттер үшін ақпарат Студенттер порталындағы (my.kimep.kz) «Сауалдамалар» бөлімінде көрсетілген. Бұған қосымша ООКИИР ашық есік күндерін ұйымдастырады, оқытушылар мен студенттерге арналған бағдарлау сессияларын өткізуге қатысады, жоо-ның және студенттердің атынан ресми жарияланымдардың көмегімен нәтижелерімен бөліседі және кездесулер мен презентациялар өткізеді. Барлық осы жұмыстар университет жұртшылығының қол жеткізген нәтижелері мен олардың мағынасын бағалауға, үрдістерді бақылауға, жетілдіру бойынша әлеуетті жобаларды талқылауға дайын болуға, сонымен қатар институционалдық зерттеулер саласында ұсыныстар енгізуге мүмкіндік беру үшін бағытталған.

Университет шегінде деректерді таратуға қосымша белгілі бір ақпарат университеттен тысқары мүдделі тұлғалар тобына беріледі. Бұл КИМЭП ресми веб-сайтында ақпаратты орналастыру арқылы немесе рейтингтерге және / немесе аккредитацияларға қатысу арқылы жасалады.

Қалың жұртшылыққа арналған ақпарат

Қалың жұртшылыққа арналған сапаны басқару бойынша ақпарат КИМЭП Университетінің барлық ресми арналарында жарияланған:

- Университеттің веб-сайтында тиісті веб-сайттарға сілтемемен жоо-ның мүшелігі мен әріптестігі, аккредитациялар, рейтингтер туралы негізгі ақпаратпен «КИМЭП рейтингтері мен аккредитациялары» жеке веб-беті бар <https://kimep.kz/about/kimep-rankings-accreditation/>;
- Соңғы жаңалықтар веб-сайтта және баспасөз хабарламаларында жарияланады: <https://kimep.kz/about/media-relations/>;
- Маркетинг, коммуникация және әлеуметпен байланыстар бөлімі (МКӘБ) әлеуметтік желілерді белсенді түрде пайдаланады: Facebook (<https://www.facebook.com/kimep/>), Instagram (https://www.instagram.com/kimep_university/), LinkedIn (<https://www.linkedin.com/company/kimep/>), Контактіде (<https://vk.com/kimepuniversity>).

Қалың жұртшылық өкілдері студенттермен, оқытушылармен және әкімшілік қызметкерлермен бірге өздерін қызықтырған мәселелерді шешуге қатысуға және/немесе әлеуметтік желілер арқылы өздерінің ұсыныстарын енгізулеріне болады. Кері байланыс үлгісі арқылы жіберілген барлық сұрақтарды және / немесе ұсыныстарды МКӘБ қабылдап, оларға өз бетінше жауап береді немесе оларды қарау үшін университеттің тиісті бөлімдеріне жібереді. Сонымен қатар МКӘБ брошюролар, үнпарақтар, баннерлер, плакаттар және бейне материалдар шығарады. Бөлім сыртқы баспа және электрондық жарнаманы пайдаланады, оның тұжырымдамасы бөлім қызметінің шеңберінде әзірленеді.

Сонымен қатар мүдделі тараптар мен серіктестер жоо-ның тәуелсіз студенттік газеті «KIMEP Times» арқылы сапаны қамтамасыздандыру бойынша ағымдағы және алда тұрған шаралар туралы ақпарат алады. Барлық бөлімдер, оқытушылар мен әкімшілер университеттің веб-сайтының контентін жасау және жаңарту бойынша жауапкершілік атқарады.

Жұртшылықты хабардар етуді арттыру бойынша науқанды әзірлеу барысында науқанның нәтижелілік көрсеткіштері мен шаралары веб-сайтта <https://kimep.kz/about/publications/> орналастырылған стратегияны жүзеге асыру бойынша бағалаулар мен есептерде; сонымен қатар МКӘБ трафик көздері (ішкі есеп) туралы есептерінде көрсетіледі.