

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Система менеджмента качества университета разработана, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии с 2013 года в соответствии с требованиями международного стандарта ISO 9001. Очередное подтверждение сертификата соответствия СМК проведено Ассоциацией по сертификации «Русский Регистр» в 2020 году.

Система менеджмента качества НАО «Казахский национальный женский педагогический университет» - это система управления деятельностью университета основанная на процессном подходе и философии TQM (англ. *Total Quality Management* «всеобщее управление качеством»), который повышает результативность планирования, эффективность использования ресурсов, создает синергетический эффект в достижении стратегических целей университета. Это систематический, интегрированный и организованный стиль работы, направленный на непрерывное улучшение качества всех сфер деятельности.

«Всеобщее» означает вовлеченность каждого сотрудника университета в процесс удовлетворения потребностей обучающихся и заказчиков (родителей, работодателей и других заинтересованных сторон). При этом высшее руководство университета гарантирует обеспечение соответствующего уровня качества своей деятельности.

Система менеджмента качества КазНацЖенПУ интегрирована с другими частями системы управления в единую систему и представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов, необходимых для реализации политики обеспечения качества, таких как: организационная структура, процессы, методики, ресурсы и другие.

СМК университета состоит из двух основных механизмов управления качеством:

- 1) Обеспечение качества — поддержание гарантированного уровня качества образовательных услуг.
- 2) Повышение качества — дальнейшее развитие и повышение качества образовательных услуг.

Реализация этих механизмов осуществляется посредством мониторинга и аудита (контроля) качества, а также разработки и внедрения новых механизмов совершенствования (развития) качества образовательного процесса в соответствии с требованиями 21 века.

Система внутреннего обеспечения качества университета основана на международных стандартах и руководствах для обеспечения качества высшего и послевузовского образования в европейском пространстве высшего образования (ESG), которая включает:

- 1) политику в области обеспечения качества;
- 2) разработку и утверждение программ;
- 3) студентоориентированное обучение, преподавание и оценку;
- 4) прием обучающихся, успеваемость, признание и сертификацию;
- 5) преподавательский состав;

- 6) учебные ресурсы и систему поддержки обучающихся;
- 7) управление информацией;
- 8) информирование общественности;
- 9) постоянный мониторинг и периодическую оценку программ;
- 10) периодическое внешнее обеспечение качества.

Область применения СМК охватывает следующие процессы:

- 1) Планирование деятельности;
- 2) Управление ресурсами;
- 3) Жизненный цикл;
- 4) Оценка результатов деятельности;
- 5) Улучшение.

Для каждого процесса системы менеджмента качества установлен руководитель процесса и его владелец. Руководитель процесса обеспечивает его осуществление, следит за его результативностью и эффективностью. Владелец процесса оформляет процесс в виде документа (пакета документов), устанавливает контрольные оценки, управляет процессом, отвечает за его состояние и соответствие требованиям.

Инфраструктура СМК университета включает:

- 1) Отдел аудита и менеджмента качества;
- 2) Комитет по обеспечению качества, а в 6 подразделениях (2-х Высших школах и 4-х Институтах) - Комиссию по обеспечению качества.
- 3) Команду из 38 сертифицированных внутренних аудиторов качества.

Система менеджмента качества КазНацЖенПУ служит мощным инструментом оптимизации управления университетом в условиях динамичности требований экономики и предпочтений общества. Это позволяет улучшить качество управления университетом на всех уровнях, сформировать хорошо организованную и мотивированную команду единомышленников, ориентированных на достижение стратегических целей развития университета.