

А.А. Жайтапова
З.М. Садвакасова

БІЛІМ БЕРУ ҰЙЫМЫН
БАСҚАРУДАҒЫ TQM

Оқу құралы

TQM (Total Quality Management – Ти Кью Эм)
СЖБ (Сапаны Жаппай Басқару)
ВУК (Всеобщее Управление Качеством)

Алматы
«Қазақ университеті»
2021

ӘОЖ 378
КБЖ 74.58
Ж 21

*Баспаға әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
философия және саясаттану факультетінің
Ғылыми кеңесі және Редакциялық-баспа кеңесі
шешімімен ұсынылған
(№3 хаттама 6 ақпан 2019 ж.)*

Пікір жазғандар:

психология ғылымдарының докторы, профессор **З.Б. Мадалиева**
педагогика ғылымдарының докторы, профессор **К.Ж. Аганина**
педагогика ғылымдарының докторы, профессор **А.А. Булатбаева**

Жайтапова А.А.

Ж 21 Білім беру ұйымын басқарудағы TQM: оқу құралы /
А.А. Жайтапова, З.М. Садвақасова. – Алматы: Қазақ уни-
верситеті, 2021. – 280 б.

ISBN 978-601-04-4072-2

Оқу құралында сапа менеджментінің стратегиялары, әлемдік тұ-
жырымдамалар, технологиялар, модельдер мен тәсілдемелер қарасты-
рылады; білім беру ұйымы жұмысында сапаны қамтамасыз ету үшін
басқарушылық шешім қабылдау, ұйымда Сапа менеджменті жүйесін
құру және адам ресурстарының рөлі көрсетілген.

Ақпаратпен қамтамасыз ету, мониторинг және кері байланыс пен
құжат айналымы бір бөлімге біріктірілген.

Құрал басқару пәндерінің оқытушыларына, педагогикалық ме-
неджмент бағдарламаларын тыңдаушыларға, білім беру ұйымдарының
басшыларына, менеджменттің өзекті тұжырымдамалары негізінде за-
манауи білім беру процестерін басқару мәселелерін зерттеуші маман-
дарға ұсынылады.

**ӘОЖ 378
КБЖ 74.58**

ISBN 978-601-04-4072-2

© Жайтапова А.А., Садвақасова З.М., 2021
© Әл-Фараби атындағы Қаз ҰУ, 2021

МАЗМҰНЫ

АЛҒЫ СӨЗ	4
1. Сапаны басқарудың әлемдік тұжырымдамалары	7
2. Сапаны басқарудағы амалдар	31
3. Сапа менеджменті моделі	68
4. Сапаны басқару технологиялары	79
5. Стратегия – сапаны басқарудың маңызды элементі ретінде	88
6. Білім беру ұйымында сапа менеджменті жүйесін құру және іске асыру	127
7. Басқарушылық шешім дайындау және қабылдау – сапаның шарты	154
8. Сапа менеджментін енгізу жағдайындағы ұйым	196
9. Адам ресурстарын тиімді басқару – сапаны қамтамасыз етудің маңызды аспектісі	235
10. Мекеме қызметінің сапасын арттырудағы информалды білім беруді пайдалану	240
11. Ақпараттық қамтамасыз ету және білім беру сапасының мониторингісі	252
ТЕРМИНДЕР СӨЗДІГІ	274
БИБЛИОГРАФИЯЛЫҚ ТІЗІМ	277
САПАНЫ БАСҚАРУ БОЙЫНША ДАНА СӨЗДЕР.....	279

Оқу басылымы

Жайтапова Алтынай Альбековна
Садвакасова Зухра Маратовна

БІЛІМ БЕРУ ҰЙЫМЫН БАСҚАРУДАҒЫ TQM

Оқу құралы

TQM (Total Quality Management – Ти Кью Эм)
СЖБ (Сапаны Жаппай Басқару)
ВУК (Всеобщее Управление Качеством)

Редактор *К. Мухадиева*
Компьютерде беттеген *Ұ. Молдашева*
Мұқабасын безендірген *Б. Малаева*

Мұқабаны безендіру үшін
www.69gus.org сайтындағы суреттер пайдаланылды

ИБ №14351

Басуға 19.03.2021 жылы қол қойылды. Пішімі 60x84 ¹/₁₆.
Көлемі 17,5 т. Офсетті қағаз. Сандық басылым. Тапсырыс №2672
Таралымы 100 дана. Бағасы келісімді.
Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университетінің
«Қазақ университеті» баспа үйі.
050040, Алматы қаласы, әл-Фараби даңғылы, 71.

«Қазақ университеті» баспа үйі баспаханасында басылды.



9 786010 440722