

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества <b>Руководство по качеству</b> «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 1 из 45
---	--	--

**«УТВЕРЖДАЮ»:**

Директор «ARQA»

\_\_\_\_\_ **Касымханов А.М.**

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ **2018г.**

**СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА**

**РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ**

**«ARQA»**

**СМК НА РК-01-03-001-2018**

Экз. № \_\_\_\_\_

Копия № \_\_\_\_\_

**Астана-2018**

Запрещается несанкционированное копирование документа

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества <b>Руководство по качеству</b> «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 2 из 45</p>
---	---	--

## Содержание

Предисловие	3
Введение	4
1 Область применения	6
2 Нормативные ссылки	7
3 Термины и определения	7
4 Среда организации	8
5 Лидерство	10
6 Планирование	13
7 Средства обеспечения	15
8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг	20
9 Оценка результатов деятельности	29
10 Улучшение	32
Приложение А. Перечень документов СМК	35
Приложение Б. Политика в области качества	38
Приложение В. Цели в области качества	39
Приложение Г. Лист согласования	41
Приложение Д. Лист ознакомления	42
Приложение Е. Лист регистрации изменений	43
Приложение Ж. Лист учета периодических проверок	44
Приложение З. Библиография	45

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 3 из 45</p>
---	--	--

## ПРЕДИСЛОВИЕ

**1 РАЗРАБОТАНО:** Администрацией Независимого агентства по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA».  
(наименование структурного подразделения, разработавшего документ)

**Представитель ПРК:**

(должность, ученая степень, ученое звание Ф.И.О.)

**2 УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ** Директором «ARQA»  
(должностное лицо, утверждающее документ)

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г., № \_\_\_\_\_.

(наименование, дата и номер утверждающего организационно-распорядительного документа)

**3 РАЗРАБОТЧИКИ:**

(должность, ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

(должность, ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

**4 СРОК ПЕРВОЙ ПРОВЕРКИ  
ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ**

2021 г.  
3 ГОДА

**5 ВВЕДЕНО ВПЕРВЫЕ**

Настоящее руководство не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без разрешения директора НА «ARQA».

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 4 из 45</p>
---	--	--

## **Введение**

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA» (далее НА «ARQA» или ARQA) создано в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан, Конституцией Республики Казахстан, Законами Республики Казахстан «О некоммерческих организациях», «Об образовании» и иными правовыми актами Республики Казахстан.

Основной задачей ARQA является осуществления процедур институциональной и специализированной аккредитации, рейтинга организаций образования и независимой оценки уровня квалификации специалистов и иных функций по созданию эффективной системы обеспечения качества среднего, технического и профессионального образования (ТиПО), высшего и послевузовского образования.

Применение системы менеджмента качества является стратегическим решением для ARQA, которое может помочь улучшить результаты ее деятельности и обеспечить прочную основу для инициатив, ориентированных на устойчивое развитие.

Потенциальными преимуществами для ARQA от применения системы менеджмента качества, основанной на настоящем стандарте, являются:

- способность стабильно предоставлять продукцию и услуги, которые удовлетворяют требования потребителей и применимые законодательные и нормативные правовые требования;
- создание возможностей для повышения удовлетворенности потребителей;
- направление усилий на риски и возможности, связанные со средой и целями организации;
- возможность продемонстрировать соответствие установленным требованиям системы менеджмента качества.

Настоящее руководство может использоваться внутренними и внешними сторонами. Требования к системам менеджмента качества, установленные настоящим стандартом, являются дополнительными требованиями к продукции и услугам.

В настоящем руководстве применен процессный подход, который включает цикл «Планируй - Делай - Проверь - Действуй» (PDCA), и риск-ориентированное мышление.

Процессный подход позволяет организации планировать свои процессы и их взаимодействие.

Реализация цикла PDCA позволяет обеспечить процессы ARQA необходимыми ресурсами, осуществлять их менеджмент, определять и реализовывать возможности для улучшения.

Риск-ориентированное мышление позволяет ARQA определять факторы, которые могут привести к отклонению от запланированных результатов процессов и системы менеджмента качества, а также использовать

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества <b>Руководство по качеству</b> «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 5 из 45
---	--	--

предупреждающие средства управления для минимизации негативных последствий и максимального использования возникающих возможностей

Настоящее руководство основано на принципах менеджмента качества, описанных в международном стандарте ISO 9000:

- лидерство;
- вовлеченность персонала;
- процессный подход;
- улучшение;
- принятие решений, основанных на свидетельствах;
- менеджмент взаимоотношений.

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 6 из 45</p>
---	--	--

## 1 Область применения

1.1. Настоящее руководство по качеству является обобщающим документом его системы менеджмента качества, разработанной в соответствии с МС ИСО 9001-2015, СТ РК ИСО 9001-2016.

Руководство по качеству НА «ARQA» предназначено быть справочником для его руководителей и персонала.

Настоящее руководство по качеству устанавливает требования СМК в тех случаях, когда «ARQA»:

- нуждается в демонстрации своей способности представлять образовательные услуги по аккредитации организаций образования и/или образовательных программ;

- ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителей посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного ее улучшения.

1.2. Область применения СМК распространяется на осуществление процедур институциональной и специализированной аккредитации, рейтинга организаций образования и независимой оценки уровня квалификации специалистов и иных функций по созданию эффективной системы обеспечения качества среднего, технического и профессионального образования, высшего и послевузовского образования.

1.3. Руководство по качеству НА «ARQA» не включает требования к аспектам других систем менеджмента (например, финансового менеджмента), но может быть использовано в интеграции совместимых требований.

1.4. Руководство по качеству НА «ARQA» является основным документом информационно-справочной модели системы менеджмента качества ARQA.

Настоящее Руководство по качеству описывает систему менеджмента качества (СМК) НА «ARQA», которая задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии.

Оно представляет собой совокупность процессов, правил и ресурсов, необходимых для достижения целей НА «ARQA» в области качества. Деятельность НА «ARQA» в рамках СМК сформирована и описана преимущественно в виде процессов и регламентирована документами СМК.

1.5. Настоящее руководство по качеству распространяется на всех сотрудников подразделений, задействованных в системе менеджмента качества НА «ARQA».

СМК распространяется на следующие уровни управления:

- «ARQA» в целом;

- структурные подразделения (департаменты, службы, отделы, секторы).

1.6. Для обеспечения результативности процессов СМК НА «ARQA» определены критерии и методы, описанные в подразделе 9.1 настоящего РК.

1.7. «ARQA» обеспечивает ресурсы и информацию, необходимые для поддержки этих процессов и их мониторинга, что отражено в подразделе 7.1

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества <b>Руководство по качеству</b> «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 7 из 45</p>
---	---	--

настоящего РК.

1.8. СМК ARQA подлежит регулярной внутренней проверке и оценке результативности функционирования с дальнейшей ее корректировкой. Постоянное улучшение осуществляется на основе систематической проверки качества предоставляемой услуги, периодического контроля и анализа функционирования СМК и обратной связи с заинтересованными сторонами (разделы 9 и 10 настоящего Руководства).

Актуализация руководства по качеству осуществляется Представителем руководства по качеству по мере необходимости в рамках требований, предъявляемых международным стандартом ИСО семейства 9001.

## **2 Нормативные ссылки**

В настоящем Руководстве по качеству использованы ссылки на следующие нормативные документы:

МС ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;

МС ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования»;

СТ РК ISO 9001-2016 «Система менеджмента качества. Требования»;

СМК НА С 01-12-001-2018 «Общие требования к построению, изложению и оформлению документации СМК»;

СМК НА С 01-12-002-2018 «Разработка целей и планов в области качества»;

СМК НА С 01-12-003-2018 «Порядок разработки, оформления, утверждения и ввода в действие положений о подразделениях»;

СМК НА С 01-12-004-2017 «Порядок разработки, согласования и утверждения должностной инструкции»;

СМК НА С 01-12-005-2018 «Проектирование и разработка»;

СМК НА С 01-12-006-2018 «Анализ системы менеджмента качества со стороны руководства»;

СМК НА ДП 01-17-007-2018 «Управление документацией»;

СМК НА ДП 01-17-008-2018 «Управление записями»;

СМК НА ДП 01-17-009-2018 «Внутренний аудит»;

СМК НА ДП 01-17-010-2018 «Управление несоответствующей продукцией»;

СМК НА ДП 01-17-011-2018 «Корректирующие и предупреждающие действия»;

СМК НА ДП 01-17-012-2018 «Планирование системы менеджмента качества».

## **3 Термины и определения**

3.1. Термины и определения, применяемые в настоящем Руководстве по качеству, соответствуют требованиям стандартов МС ISO 9000:2015 и СТ РК

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 8 из 45</p>
---	--	--

ISO 9001:2016.

3.2. В руководстве по качеству используются следующие сокращения:

НА «ARQA»- Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»;

РГ - Рабочая группа;

ПРК - Представитель руководства по качеству;

СМК - Система менеджмента качества;

РК - Руководство по качеству;

ГОСТ - Государственный стандарт;

СТ РК - Стандарт Республики Казахстан;

ГОСО - Государственный общеобязательный стандарт образования;

ДИ - Должностные инструкции;

Пл - План;

ДП - Документированная процедура;

С - Стандарт;

МОН РК - Министерство образования и науки Республики Казахстан;

ВО - Высшее образование;

ПО – Послевузовское образование;

ТиПО - Техническое и профессиональное образование;

СК - служба качества;

КП - Карта процесса;

ЖЦП - Жизненный цикл процесса.

## 4 Среда организации

### 4.1. Понимание организации и ее среды

Руководство НА «ARQA» осуществляет мониторинг и анализ внешних и внутренних факторов, относящиеся к намерениям и стратегическому направлению и влияющие на способность достигать намеченных результатов системы менеджмента качества.

Рассматриваемые факторы или условия могут быть положительными или отрицательными.

Пониманию внешней среды может способствовать рассмотрение факторов, связанных с законодательной, технологической, конкурентной, рыночной, культурной, социальной и экономической средой на международном, национальном, региональном или местном уровне, а также рассмотрение факторов, связанных с ценностями, культурой, знаниями и результатами работы организации.

### 4.2. Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

С учетом влияния, которое заинтересованные стороны оказывают или могут оказать на способность ARQA постоянно поставлять продукцию и услуги, отвечающие требованиям потребителей, и применимым к ним законодательным и нормативным правовым требованиям, «ARQA»



<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 9 из 45</p>
---	--	--

осуществляет мониторинг и анализ информации об этих заинтересованных сторонах и их соответствующих требованиях.

#### **4.3. Определение области применения системы менеджмента качества**

«ARQA» определяет границы системы менеджмента качества и охватываемую ею деятельность, чтобы установить область ее применения.

При определении области применения «ARQA» должна рассматривать:

- 1) внешние и внутренние факторы (см. 4.1);
- 2) требования соответствующих заинтересованных сторон (см. 4.2);
- 3) продукцию и услуги организации.

Область применения системы менеджмента качества ARQA должна быть доступна, разрабатываться и применяться как документированная информация.

#### **4.4. Система менеджмента качества и ее процессы**

4.4.1. НА «ARQA» разрабатывает, внедряет, поддерживает и постоянно улучшает систему менеджмента качества, включая ее необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

«ARQA» определяет процессы, необходимые для системы менеджмента качества, и их применение, а также:

- 1) определяет требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;
- 2) определяет последовательность и взаимодействие этих процессов;
- 3) определяет и применяет критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими;
- 4) определяет ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечивает их доступность;
- 5) распределяет обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов;
- 6) учитывает риски и возможности в соответствии с требованиями подраздела 6.1;
- 7) оценивает эти процессы и вносит любые изменения, необходимые для обеспечения того, что процессы достигают намеченных результатов;
- 8) улучшает процессы и систему менеджмента качества.

4.4.2. «ARQA» в необходимом объеме:

- 1) разрабатывает, актуализирует и применяет документированную информацию для обеспечения функционирования процессов;
- 2) регистрирует и сохраняет документированную информацию для обеспечения уверенности в том, что эти процессы осуществляются в соответствии с тем, как это было запланировано.

Внутренние документы СМК НА «ARQA» подразделяются на три уровня.

Первый уровень - Руководство по качеству, Политика в области качества, Цели в области качества, которые соответствуют требованиям стандартов МС ИСО 9001:2015 и СТ РК ИСО 9001:2016.

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 10 из 45
--	---	---

Второй уровень - документированная информация, которая соответствует требованиям стандартов МС ИСО 9001:2015 и СТ РК ИСО 9001:2016, стандарты НА «ARQA» (СМК НА С), Положения о подразделениях НА «ARQA» (СМК НА ПП).

Третий уровень - планы служб и отделов (СМК НА Пл), должностные инструкции (СМК НА ДИ), карты процессов (СМК НА КП).

Перечень документов СМК НА «ARQA» приведен в Приложении А настоящего руководства.

К внешним документам относятся:

- указы Президента Республики Казахстан, законы Республики Казахстан, постановления Правительства Республики Казахстан;
- государственные и международные стандарты (СТ РК, ГОСТ, ГОСО РК и др.);
- технические регламенты (СанПиН, СНиП и т.п.);
- организационно-распорядительные документы вышестоящих организаций (приказы, типовые учебные планы, типовые учебные программы и т.д.).

В системе менеджмента качества НА «ARQA» в соответствии с требованиями МС ИСО 9001:2015 разработаны, документально оформлены, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии шесть документированных информации:

СМК НА ДП 01-17-007 -2018 «Управление документацией»;

СМК НА ДП 01-17-008-2018 «Управление записями»;

СМК НА ДП 01-17-009-2018 «Внутренний аудит»;

СМК НА ДП 01-17-010-2018 «Управление несоответствующей продукцией»;

СМК НА ДП 01-17-011-2018 «Корректирующие и предупреждающие действия»;

СМК НА ДП 01-17-012-2018 «Планирование системы менеджмента качества».

Управление документацией осуществляется в соответствии с документированной информацией СМК НА ДП 01-17-007-2018.

## **5 Лидерство**

### **5.1. Лидерство и приверженность**

#### **5.1.1. Общие положения**

Руководство НА «ARQA» демонстрирует свое лидерство и приверженность посредством:

- 1) принятия ответственности за результативность системы менеджмента качества;

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 11 из 45</p>
---	--	---

2) обеспечения разработки политики и целей в области качества, которые согласуются с условиями среды организации и ее стратегическим направлением;

3) обеспечения интеграции требований системы менеджмента качества в бизнес-процессы организации;

4) содействия применению процессного подхода и риск-ориентированного мышления;

5) обеспечения доступности ресурсов, необходимых для системы менеджмента качества;

6) распространения в ARQA понимания важности результативного менеджмента качества и соответствия требованиям системы менеджмента качества;

7) обеспечения достижения системой менеджмента качества намеченных результатов;

8) вовлечения, руководства и оказания поддержки участия сотрудников в обеспечении результативности системы менеджмента качества;

9) поддержки улучшения.

#### **5.1.2. Ориентация на потребителей**

Высшее руководство НА «ARQA» гарантирует лидерство и приверженность в отношении ориентации на потребителей посредством обеспечения того, что:

1) требования потребителей, а также применимые законодательные и нормативные правовые требования определены, поняты и неизменно выполняются;

2) риски и возможности, которые могут оказывать влияние на соответствие продукции и услуг, а также на способность повышать удовлетворенность потребителей, определены и рассмотрены;

3) в центре внимания находится повышение удовлетворенности потребителей.

Удовлетворение требований и ожиданий потребителя рассматривается как главное назначение СМК НА «ARQA», оценки ее результативности и определения направлений совершенствования.

Деятельность НА «ARQA» определяют следующие потребители, оказывающие влияние на неё:

- предприятия, организации, учреждения, фирмы, компании, частные предприниматели (в качестве работодателей организаций образования);

- обучающиеся организаций образования и их родители (как внутренние потребители);

- государственные организации (как контролирующие и проверяющие органы).

Высшее руководство НА «ARQA» отвечает за достижение требований ГОСО ВиПО и ТиПО, потребителей и обеспечения повышения их

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 12 из 45</p>
---	--	---

удовлетворенности. Высшее руководство НА «ARQA» гарантирует, что запросы и ожидания потребителей установлены, переведены в требования к содержанию образовательных программ специальностей среднего, технического и профессионального, высшего и послевузовского образования.

## **5.2. Политика**

### **5.2.1. Разработка политики в области качества**

Высшее руководство НА «ARQA» разрабатывает, реализовывает и поддерживает в актуальном состоянии политику в области качества, которая:

- 1) соответствует намерениям и среде самой ARQA, а также поддерживает ее стратегическое направление;
- 2) создает основу для установления целей в области качества;
- 3) включает в себя обязательство соответствовать применимым требованиям;
- 4) включает в себя обязательство постоянно улучшать систему менеджмента качества.

Политика в области качества адаптируется к существующим условиям и периодически пересматривается (один раз в три года) с учетом изменяющихся условий.

Политика в области качества открыта для потребителей и направлена на удовлетворение их потребностей и других заинтересованных сторон.

Успешное внедрение политики в области качества подтверждается результатами деятельности ARQA за последний период, введением новых специальностей, применением инновационных методов обучения, выполнения работ и услуг, а также стремлением дальнейшего развития.

### **5.2.2. Доведение политики в области качества**

Политика в области качества должна быть доступной, понятной, доведенной до сведения всего персонала и соответствующих заинтересованных сторон и применяться как документированная информация внутри ARQA.

Политика доводится до сведения всего персонала путем обсуждения на заседаниях Аккредитационного совета, рабочих совещаниях, при проведении обучения сотрудников в области СМК. Результаты обсуждения оформляются протоколами.

Учтенные копии Политики в области качества размещаются на стендах ARQA, в кабинетах руководителей служб и подразделении, т.е. в доступных местах для обеспечения знакомства с Политикой всех сотрудников (Приложение Б).

## **5.3. Функции, ответственность и полномочия в организации**

Высшее руководство НА «ARQA» обеспечивает определение, доведение до сведения персонала понимание обязанностей, ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций.

Руководство ARQA распределяет обязанности, ответственность и полномочия в целях:

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 13 из 45</p>
---	--	---

1) обеспечения получения намеченных результатов процесса;  
2) поддержки ориентации на потребителя во всей ARQA;  
3) обеспечения соответствия системы менеджмента качества в ARQA требованиям настоящего стандарта, о результатах ее функционирования и возможностях улучшения (10.1), а также сохранения целостности системы менеджмента качества при планировании и внедрении изменений в систему менеджмента качества.

Распределение обязанностей и ответственности руководства и исполнителей, порядок взаимодействия подразделений и служб при выполнении функций и решений задач по вопросам обеспечения качества образовательной услуги определяет и описывает документированная информация СМК.

Ответственность персонала за деятельность в рамках СМК устанавливается Директором НА «ARQA».

Аккредитационный совет и структурные подразделения ARQA проводят свою работу в соответствии с Политикой и Целями в области качества, требованиями настоящего Руководства по качеству, Уставом НА «ARQA» и другими организационно-правовыми и нормативными документами НА «ARQA». Они несут ответственность за достижение целей в области качества, эффективное планирование, управление, обеспечение и улучшение качества в рамках своих функциональных обязанностей.

Каждый сотрудник ARQA несет ответственность за реализацию Политики и Целей в области качества и выполнение требований СМК в рамках своих должностных обязанностей.

Обязанности, права, ответственность и взаимодействие персонала определены и установлены в Уставе и приказах НА «ARQA», Положениях о структурных подразделениях, коллективном и индивидуальном договорах, должностных инструкциях сотрудников. Руководители и сотрудники подписывают лист ознакомления с соответствующими документами с указанием даты ознакомления.

## **6 Планирование**

### **6.1. Действия в отношении рисков и возможностей**

6.1.1. Для достижения целей в области качества высшее руководство НА «ARQA» организует и обеспечивает планирование постоянного развития и улучшения СМК. Планирование в области качества осуществляется в соответствии с требованиями документированной информации СМК НА ДП 01-17-012-2018.

При планировании в системе менеджмента качества НА «ARQA» учитывает факторы (см. 4.1) и требования (см. 4.2), определяет риски и возможности, подлежащие рассмотрению для:

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 14 из 45</p>
---	--	---

- 1) обеспечения уверенности в том, что система менеджмента качества может достичь своих намеченных результатов,
- 2) увеличения их желаемого влияния, предотвращения или уменьшения их нежелательного влияния;
- 3) достижения улучшения.

6.1.2. «ARQA» планирует действия по рассмотрению этих рисков и возможностей таким образом, чтобы интегрировать и внедрить эти действия в процессы системы менеджмента качества (см.4.4) и оценивать результативность этих действий. Меры, принимаемые в отношении рисков и возможностей, должны быть пропорциональны их возможному влиянию на соответствие продукции и услуг.

Варианты реагирования на риски могут включать избежание риска, допущение риска с тем, чтобы отследить возможности, устранение источника риска, изменение вероятности или последствий, разделение риска или сдерживание риска путем принятия решения, основанного на информации.

Возможности могут привести к принятию новых практик, появлению новых потребителей, построению партнерских отношений, использованию новых технологий и реальных возможностей, чтобы учесть свои потребности или потребителей.

## **6.2. Цели в области качества и планирование их достижения**

6.2.1. НА «ARQA» устанавливает цели в области качества для соответствующих функций, уровней, а также процессов, необходимых для системы менеджмента качества.

Цели НА «ARQA» в области качества (Приложение Д) устанавливаются на основе Политики в области качества, документируются и утверждаются Директором НА «ARQA».

Цели в области качества являются измеримыми и достигаются путем реализации плана мероприятий. Анализ выполнения целей является составной частью общего анализа СМК НА «ARQA» со стороны руководства (СМК НА С 01-12-006-2018).

Цели в области качества должны:

- 1) быть согласованными с политикой в области качества;
- 2) быть измеримыми;
- 3) учитывать применимые требования;
- 4) быть связанными с обеспечением соответствия продукции и услуг и повышением удовлетворенности потребителей;
- 5) подлежать мониторингу;
- 6) быть доведенными до персонала;
- 7) актуализироваться по мере необходимости.

«ARQA» должна разрабатывать и применять документированную информацию о целях в области качества.

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 15 из 45</p>
---	--	---

6.2.2. При планировании действий по достижению целей в области качества «ARQA» определяет:

- 1) что должно быть сделано;
- 2) какие потребуются ресурсы;
- 3) кто будет нести ответственность;
- 4) когда эти действия будут завершены;
- 5) каким образом будут оцениваться результаты.

### **6.3. Планирование изменений**

Там, где «ARQA» определяет необходимость изменений в системе менеджмента качества, эти изменения должны осуществляться на плановой основе (см. 4.4). В этом случае «ARQA» должно рассматривать:

- цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;
- целостность системы менеджмента качества;
- доступность ресурсов;
- распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.

## **7 Средства обеспечения**

### **7.1. Ресурсы**

#### **7.1.1. Общие положения**

НА «ARQA» определяет и обеспечивает наличие ресурсов, необходимых для разработки, внедрения, поддержания и постоянного улучшения системы менеджмента качества.

«ARQA» должна рассматривать возможности и ограничения, связанные с существующими внутренними ресурсами и то, что необходимо получить от внешних поставщиков.

В НА «ARQA» используются следующие виды ресурсов:

- человеческие (людские);
- инфраструктурные (учебные корпуса, коммуникации, транспорт);
- производственная среда.

Обеспечение требуемыми ресурсами производится в соответствии с целями, установленными в планах развития ARQA.

#### **7.1.2. Человеческие ресурсы**

«ARQA» должна определить и обеспечить наличие должностных лиц, необходимых для результативного функционирования системы менеджмента качества и управления ее процессами.

Подбор персонала, выполняющего работу, которая влияет на качество услуг, оказываемых Агентством, осуществляется с учетом требований к его компетентности на основе соответствующего образования, профессиональной подготовки, навыка и опыта.

Целью процесса управления кадрами является набор и учет персонала, установление его компетентности. Результат процесса заключается в

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 16 из 45</p>
---	--	---

обеспечении образовательного процесса компетентным, осведомленным и подготовленным персоналом.

Ответственными за процесс управления кадрами является директор НА «ARQA», руководители подразделений, которые в своей работе взаимодействуют структурными подразделениями ARQA.

Руководители подразделений ответственны за руководство и мотивацию подчиненных ему сотрудников. В этой связи они должны требовать от персонала исполнения всех необходимых видов деятельности, указанных в их должностных инструкциях.

Каждый работник должен:

- осознавать актуальность, важность его деятельности и вклад в достижение цели в области качества.
- понимать миссию ARQA, принятую политику в области качества, знать какова его роль в системе менеджмента качества.
- осознавать свою ответственность за потенциальные последствия отклонений от установленных процедур и стандартов.

### **7.1.3. Инфраструктура**

«ARQA» должна определить, создать и поддерживать инфраструктуру, необходимую для функционирования ее процессов с целью достижения соответствия продукции и услуг.

Инфраструктура может включать в себя:

- 1) здания и связанные с ними инженерные сети и системы;
- 2) оборудование, включая технические и программные средства;
- 3) транспортные ресурсы;
- 4) системы связи и информационные системы.

«ARQA» располагает соответствующей материально-технической базой: учебными корпусами, оборудованием, инструментом, программными средствами, транспортом и средствами коммуникаций, необходимыми для обеспечения производственных процессов.

Пригодность инфраструктуры для СМК обеспечивается посредством подготовки заявок и предложений от руководителей подразделений по ее совершенствованию на основе результатов анализа функционирования этой системы.

Поддержание элементов инфраструктуры в исправном состоянии обеспечивается по договорам с другими организациями.

Основной стратегией обслуживания элементов инфраструктуры является предупреждение их выхода из строя путем применения планово-предупредительного обслуживания и ремонта.

### **7.1.4. Среда для функционирования процессов**

«ARQA» должна определить, создать и поддерживать среду, необходимую для функционирования ее процессов и достижения соответствия требованиям к продукции и услугам.



<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 17 из 45</p>
---	--	---

Подходящая среда может представлять собой комбинацию человеческих и физических факторов, таких как социальные (отсутствие дискриминации, спокойствие, бесконфликтность), психологические (снижение уровня стресса, профилактика эмоционального выгорания, эмоциональная защита) и физические (температура, тепловой поток, влажность, освещение, движение воздуха, гигиена, шум).

Эти факторы могут существенно различаться в зависимости от поставляемой продукции и услуг.

Производственная среда.

Производственная среда в ARQA определяется физическими параметрами, обеспечивающими проведение образовательного процесса, хозяйственных работ, безопасных условий труда и благоприятной окружающей рабочей обстановки.

### **7.1.5. Ресурсы для мониторинга и измерения**

#### **7.1.5.1. Общие требования**

НА «ARQA» определяет и предоставляет ресурсы, необходимые для обеспечения имеющих законную силу и надежных результатов в тех случаях, когда мониторинг или измерения используются для подтверждения соответствия продукции и услуг требованиям.

«ARQA» должна обеспечить, чтобы предоставленные ресурсы были пригодными для конкретного типа предпринимаемых действий по мониторингу и измерению и поддерживались в рабочем состоянии в целях сохранения их пригодности для предусмотренных целей.

«ARQA» должна регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию в качестве свидетельства пригодности ресурсов для мониторинга и измерения.

#### **7.1.5.2. Прослеживаемость измерения**

В тех случаях, когда прослеживаемость измерения является требованием или рассматривается Агентством в качестве важного элемента для обеспечения уверенности в правомочности результатов измерения, измерительное оборудование должно быть:

- 1) откалибровано и (или) проверено через установленные периоды или перед его применением по эталонам, передающим размеры единиц в сравнении с международными или национальными эталонами. При отсутствии таких эталонов база, используемая для калибровки или поверки, должна быть зарегистрирована и сохранена в качестве документированной информации;
- 2) идентифицировано в целях установления их статуса;
- 3) защищено от повреждения и ухудшения состояния, которые сделали бы недействительными статус калибровки и последующие результаты измерений.

«ARQA» должна определить правомочность предыдущих результатов измерения в тех случаях, когда было обнаружено, что измерительное

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 18 из 45</p>
---	--	---

оборудование непригодно для применения по его прямому назначению и при необходимости предпринять соответствующие действия.

#### **7.1.6. Знания организации**

«ARQA» определяет знания, необходимые для функционирования ее процессов и для достижения соответствия продукции и услуг. Знания должны поддерживаться и быть доступными в необходимом объеме.

При рассмотрении изменяющихся нужд и тенденций «ARQA» оценивает текущий уровень знаний и определяет, каким образом получить или обеспечить доступ к дополнительным знаниям и их необходимым обновлениям.

Основой знаний организации могут быть внутренние источники (интеллектуальная собственность; знания, полученные из опыта; выводы, извлеченные из неудачных или успешных проектов; сбор и обмен недокументированными знаниями и опытом; результаты улучшений процессов, продукции и услуг) и внешние источники (стандарты, научное сообщество, конференции, семинары, знания, полученные от потребителей и внешних поставщиков).

#### **7.2. Компетентность**

«ARQA» должна:

1) определить необходимую компетентность лиц, выполняющих работу под ее управлением, которая оказывает влияние на результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества;

2) обеспечивать компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки и /или опыта;

3) там, где это применимо, предпринимать действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценивать результативность предпринятых действий. Применимые действия могут включать, например, проведение обучения, наставничество или перераспределение обязанностей среди имеющегося персонала или же наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности.

4) регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию, подтверждающую компетентность.

#### **7.3. Осведомленность**

«ARQA» обеспечивает, чтобы соответствующие лица, выполняющие работу под ее управлением, были осведомлены:

1) о политике в области качества;

2) соответствующих целях в области качества;

3) о своем вкладе в результативность системы менеджмента качества, включая пользу от улучшения результатов деятельности;

4) о последствиях несоответствия требованиям системы менеджмента качества.

#### **7.4. Обмен информацией**

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 19 из 45</p>
---	--	---

«ARQA» определяет порядок внутреннего и внешнего обмена информацией, относящейся к системе менеджмента качества, включая:

- 1) какая информация будет передаваться;
- 2) когда будет передаваться информация;
- 3) кому будет передаваться информация;
- 4) каким образом она будет передаваться;
- 5) кто будет передавать информацию.

Информирование по вопросам функционирования СМК и ее результативности осуществляется посредством проведения регулярных заседаний Аккредитационного совета, совещаний, заседаний структурных подразделений, указаний и непосредственных контактов руководителей заинтересованных подразделений и работников, передачи информации при помощи корпоративной почты, компьютерной сети, телефонной связи, досок объявлений.

Высшее руководство обеспечивает обмен информацией по вопросам результативности СМК на:

- заседаниях Аккредитационного совета, включая ежегодное итоговое заседание;
- производственных совещаниях;
- заседаниях структурных подразделений;
- обучающих семинарах в области менеджмента качества;
- совещаниях с уполномоченными по качеству лицами структурных подразделений.

Ответственность за данный вид обмена информацией возлагается на директора, руководителей служб и департаментов.

## **7.5. Документированная информация**

### **7.5.1. Общие положения**

Система менеджмента качества НА «ARQA» должна включать:

- 1) документированную информацию, требуемую стандартом;
- 2) документированную информацию, определенную как необходимую для обеспечения результативности системы менеджмента качества.

### **7.5.2. Создание и актуализация**

При создании или актуализации документированной информации «ARQA» должна соответствующим образом обеспечить:

- 1) идентификацию и описание (название, дата, автор, ссылочный номер);
- 2) формат (язык, версия программного обеспечения, графические средства) и носитель (бумажный или электронный);
- 3) анализ и официальное одобрение с точки зрения адекватности и пригодности.

### **7.5.3. Управление документированной информацией**

7.5.3.1. Документированная информация, требуемая системой менеджмента качества, должна находиться под управлением в целях

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 20 из 45</p>
---	--	---

обеспечения ее доступности и пригодности (где и когда она необходима) и ее достаточной защиты (например, от несоблюдения конфиденциальности, от ненадлежащего использования или потери целостности).

7.5.3.2. Для управления документированной информацией необходимо предусматривать:

- 1) распределение, обеспечение ее доступности и поиска, а также использование;
- 2) хранение и защиту, включая сохранение разборчивости;
- 3) управление изменениями (управление версиями);
- 4) соблюдение сроков хранения и порядка уничтожения.

Документированная информация внешнего происхождения, определенная Агентством как необходимая для планирования и функционирования системы менеджмента качества, должна быть соответствующим образом идентифицирована и находиться под управлением.

Документированная информация, регистрируемая и сохраняемая в качестве свидетельств соответствия, должна быть защищена от непредумышленных изменений.

Доступ подразумевает разрешение только просмотра документированной информации или разрешение просмотра с полномочиями по внесению изменений в документированную информацию.

## **8 Деятельность на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

### **8.1. Планирование и управление деятельностью на стадиях жизненного цикла продукции и услуг**

НА «ARQA» планирует и внедряет процессы (4.4), необходимые для выполнения требований к поставке продукции, предоставлению услуг и для выполнения действий, определенных в разделе 6, осуществлять управление этими процессами посредством:

- 1) определения требований к продукции и услугам;
- 2) установлением критериев для процессов и приемки продукции и услуг;
- 3) определения ресурсов, необходимых для достижения соответствия требованиям к продукции и услугам;
- 4) управления процессами в соответствии с установленными критериями;
- 5) определения, разработки, актуализации и применения, а также регистрирования и сохранения документированной информации в объеме, необходимом для обеспечения уверенности в том, что процессы выполнялись так, как было запланировано, а также для демонстрации соответствия продукции и услуг требованиям.

Результаты такого планирования должны быть подходящими для деятельности ARQA.

При реализации услуг планирование процессов жизненного цикла образовательных услуг в НА «ARQA» осуществляется с учетом установленных

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 21 из 45</p>
---	--	---

измеримых целей в области качества (раздел 6.2), мероприятий по планированию качества, а также требований, предъявляемых к выполняемой деятельности.

Результаты жизненного цикла образовательной услуги представляются в виде планов работы подразделений на каждый календарный год, которые разрабатываются на всех уровнях управления, работы руководителей групп, корректирующих и предупреждающих мероприятий, проведения аудитов, программ по улучшению процессов.

Процедуры выполнения основных процессов жизненного цикла образовательных услуг СМК НА «ARQA» описаны в картах процессов.

## **8.2. Требования к продукции и услугам**

### **8.2.1. Связь с потребителями**

Связь с потребителями должна включать:

- 1) обеспечение информацией о продукции и услугах;
- 2) обработку запросов, контрактов или заказов, включая их изменения;
- 3) получение отзывов о продукции и услугах от потребителей, включая претензии потребителей;
- 4) обращение или управление собственностью потребителей;
- 5) установление специальных требований к действиям, предпринимаемым в непредвиденных обстоятельствах, там, где это уместно.

НА «ARQA» взаимодействует со своими потребителями посредством телефонной связи, электронных сообщений, писем, проведения встреч с обучающимися и их родителями, организаций дней открытых дверей. Жалобы и претензии потребителей изучаются с целью принятия конкретных мер по устранению выявленных недостатков.

### **8.2.2. Определение требований, относящихся к продукции и услугам**

При определении требований к продукции и услугам, которые будут предлагаться потребителям, «ARQA» должна убедиться, что эти требования к продукции и услугам определены, включая, применимые законодательные и нормативные правовые требования и требования, рассматриваемые самой Агентством как необходимые. Кроме того, «ARQA» может удовлетворять претензии к продукции и услугам, которые она предлагает.

Основными потребителями образовательных услуг, оказываемых НА «ARQA», являются обучающиеся, организации (предприятия).

НА «ARQA» учитывает требования заинтересованных сторон: Министерства образования и науки РК.

### **8.2.3. Анализ требований к продукции и услугам**

8.2.3.1. «ARQA» должна убедиться, что обладает способностью выполнять требования к продукции и услугам, которые она предлагает потребителям и проводить анализ, прежде чем принять обязательство поставить продукцию или предоставить услуги потребителям, чтобы учесть:

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 22 из 45</p>
---	--	---

- 1) требования, установленные потребителем, в том числе требования к поставке и деятельности после поставки;
- 2) требования, не заявленные потребителем, но необходимые для конкретного или предполагаемого использования, когда оно известно;
- 3) требования, установленные Агентством;
- 4) законодательные и нормативные правовые требования, применимые к продукции и услугам;
- 5) требования контракта или заказа, отличающиеся от ранее сформулированных.

«ARQA» должна обеспечить, чтобы были приняты решения по требованиям контракта или заказа, отличающимся от ранее установленных и регистрировать, и сохранять документированную информацию, насколько это применимо, в отношении результатов анализа и любых новых требований к продукции и услугам.

Анализ требований, предъявляемых к оказываемым Агентством услугам, осуществляется до заключения договора с потребителем услуги. Этот анализ включает в себя рассмотрение требований, предъявляемых к услуге, всеми заинтересованными подразделениями ARQA. Экономическую целесообразность выполнения услуги предварительно анализируется соответствующим подразделением-исполнителем.

Типовые договора НА «ARQA» (договора с организациями образования, индивидуальные трудовые договора и т.д.) анализируются и утверждаются высшим руководством ARQA.

#### **8.2.4. Изменения требований к продукции и услугам**

Если требования к продукции и услугам изменены, «ARQA» должна обеспечить, чтобы в соответствующую документированную информацию были внесены поправки, а соответствующий персонал был поставлен в известность об изменившихся требованиях.

### **8.3. Проектирование и разработка продукции и услуг**

#### **8.3.1. Общие положения**

НА «ARQA» разрабатывает, внедряет и поддерживает процесс проектирования и разработки, подходящий для обеспечения дальнейшего производства продукции или предоставления услуги.

#### **8.3.2. Планирование проектирования и разработки**

При определении стадий и средств управления проектированием и разработкой, «ARQA» должна рассматривать:

- 1) характер, продолжительность и сложность работ по проектированию и разработке;
- 2) требуемые стадии процесса, включая требования к проведению применимых анализов проектирования и разработки;
- 3) требуемые действия в отношении верификации и валидации проектирования и разработки;

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 23 из 45</p>
---	--	---

4) обязанности, ответственность и полномочия в области проектирования и разработки;

5) внутренние и внешние ресурсы, необходимые для проектирования и разработки продукции и услуг;

6) необходимость в управлении взаимодействиями между лицами, участвующими в процессе проектирования и разработки;

7) необходимость вовлечения потребителей и пользователей в процесс проектирования и разработки;

8) требования для последующего производства продукции и услуг;

9) уровень управления процессом проектирования и разработки, ожидаемый потребителями и другими соответствующими заинтересованными сторонами;

10) документированную информацию, необходимую для демонстрации выполнения требований к проектированию и разработке.

Процесс проектирования и разработки инициируется:

- изменениями в Правилах признания;
- изменением требований ГОСО;
- внесением предложений по улучшению оказания услуг.

Ответственным за процесс проектирования и разработки являются руководители структурных подразделений.

Управление процессом проектирования и разработки осуществляются в соответствии с СМК НА С 01-12-005-2018.

### **8.3.3. Входные данные для проектирования и разработки**

«ARQA» определяет требования, имеющие важное значение для конкретного вида проектируемых и разрабатываемых продукции и услуг.

«ARQA» должна рассмотреть:

- 1) функциональные и эксплуатационные требования;
- 2) информацию, полученную из предыдущей аналогичной деятельности по проектированию и разработке;
- 3) законодательные и нормативные правовые требования;
- 4) стандарты или своды практик, которые она обязалась применять;
- 5) возможные последствия неудачи, связанные с характером продукции и услуг.

Входные данные должны быть адекватны целям проектирования и разработки, а также быть полными и непротиворечивыми. Противоречия по входным данным проектирования и разработки должны быть разрешены.

Входными данными для проектирования и разработки являются:

- законодательные требования;
- общие требования, изложенные в ГОСО;
- требования МОН РК;
- информации от работодателей о требованиях к специалистам;
- удовлетворенность выпускников образовательной услугой;

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 24 из 45</p>
---	--	---

- запросы общественных групп (родителей или гражданских групп) и другие;

- технологии обучения;
- материально-техническая база;
- кадровое обеспечение и другие;

«ARQA» должна регистрировать и сохранять документированную информацию по входным данным проектирования и разработки.

#### **8.3.4. Средства управления проектированием и разработкой**

«ARQA» применяет средства управления процессом проектирования и разработки для обеспечения уверенности в том, что:

- 1) результаты, которые должны быть достигнуты, определены;
- 2) проведены анализы для оценивания способности результатов проектирования и разработки выполнить требования;
- 3) проведены действия по верификации в целях обеспечения соответствия выходных данных проектирования и разработки входным требованиям к проектированию и разработке;
- 4) проведены действия по валидации в целях обеспечения соответствия готовой продукции и услуг требованиям к установленному применению или намеченному использованию;
- 5) предприняты необходимые действия по выявленным проблемам в ходе анализа или верификации и валидации;
- 6) документированная информация об этих действиях зарегистрирована и сохранена.

Анализ проектов проводится согласно плану на ключевых стадиях проектирования и разработки. В состав участников анализа проектов включаются представители структурных подразделений, имеющие отношение к анализируемой стадии проектирования и разработки.

Результаты анализа проекта указываются в записях.

Верификация осуществляется директором НА «ARQA» по окончании процесса проектирования.

Валидация осуществляется для подтверждения способности разрабатываемой услуги отвечать установленным требованиям. Валидация услуг в НА «ARQA» осуществляется путем:

- процедуры постмониторинга;
- сбора отзывов стейкхолдеров и работников организаций образования;
- формирования экспертных групп из числа ведущих специалистов и руководителей.

Анализ, верификация и валидация проектирования и разработки имеют различные цели. Они могут выполняться по отдельности или совместно, насколько это применимо к продукции и услугам организации.

#### **8.3.5. Выходные данные проектирования и разработки**



<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 25 из 45</p>
---	--	---

«ARQA» обеспечивает, чтобы выходные данные проектирования и разработки

- 1) соответствовали входным требованиям;
- 2) были адекватными для последующих процессов производства продукции и предоставления услуг;
- 3) содержали требования к мониторингу и измерению, согласно требованиям системы менеджмента качества, а также критерии приемки или ссылки на них;
- 4) определяли характеристики продукции и услуг, которые имеют важное значение для их целевого назначения, безопасного и надлежащего предоставления.

Выходными данными для проектирования и разработки являются:

- признание МОН РК в качестве аккредитационного агентства с правом ведения деятельности в сфере высшего, послевузовского, технического и профессионального образования, среднего;
- стандарты институциональной/специализированной аккредитации.

Документы, содержащие выходные данные по проектированию и разработке услуг, утверждаются директором НА «ARQA» до их выпуска и использования.

«ARQA» должна регистрировать и сохранять документированную информацию по выходным данным проектирования и разработки.

### **8.3.6. Изменения проектирования и разработки**

«ARQA» должна идентифицировать, анализировать и управлять изменениями, сделанными во время или после проектирования и разработки продукции и услуг, в той степени, которая необходима для обеспечения исключения негативного влияния на соответствие требованиям.

В соответствии с запланированными мероприятиями (п. 7.3.1) изменения в проекты и разработки осуществляются в результате изменений условий образовательного процесса, введения новых методов, технологий и средств осуществления образовательного процесса, изменения учебного плана по некоторым специальностям.

Все изменения управляются в соответствии с документированной процедурой СМК НА ДП 01-17 -007 -2018.

К записям результатов анализа изменений относятся:

- протоколы заседаний Аккредитационного совета;
- протоколы производственных заседаний;
- протоколы заседаний структурных подразделений;
- предложения о внесении изменений и другие.

«ARQA» должна регистрировать и сохранять документированную информацию по изменениям проектирования и разработки, результатам анализов, санкционированию изменений и действиям, предпринятым для предотвращения неблагоприятного влияния.

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 26 из 45</p>
---	--	---

## **8.4. Управление процессами, продукцией и услугами, поставляемыми внешними поставщиками**

### **8.4.1. Общие положения**

«ARQA» обеспечивает соответствие процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, требованиям утвержденного регламента проведения государственных закупок, применимые для процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, в тех случаях, когда, продукция и услуги от внешних поставщиков предназначены для включения их в состав продукции и услуг, предлагаемых Агентством;

«ARQA» определяет и применяет критерии оценки, выбора внешних поставщиков, исходя из их способности выполнять процессы или поставлять продукцию и услуги в соответствии с требованиями.

### **8.4.2. Тип и степень управления**

«ARQA» обеспечивает, чтобы процессы, продукция и услуги, поставляемые внешними поставщиками, не оказывали негативного влияния на способность ARQA постоянно поставлять своим потребителям соответствующую продукцию и услуги.

«ARQA» учитывает:

возможное влияние процессов, продукции и услуг, поставляемых внешними поставщиками, на способность ARQA постоянно обеспечивать соответствие требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным правовым требованиям.

### **8.4.3. Информация, предоставляемая внешним поставщикам**

«ARQA» обеспечивает достаточность требований до их сообщения внешнему поставщику.

«ARQA» сообщает внешним поставщикам свои требования, относящиеся:

- 1) к поставляемым процессам, продукции и услугам;
- 2) к одобрению;
- 3) продукции и услуг;
- 4) методов, процессов и оборудования;
- 5) выпуска продукции и услуг;
- 6) к компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;
- 7) к взаимодействию внешнего поставщика с Агентством;

## **8.5. Производство продукции и предоставление услуг**

### **8.5.1. Управление производством продукции и предоставлением услуг**

«ARQA» осуществляет производство продукции и предоставление услуг в управляемых условиях.

Управляемые условия включают в себя, насколько это применимо:

- 1) доступность документированной информации, определяющей:
  - характеристики производимой продукции, предоставляемых услуг или осуществляемой деятельности;

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 27 из 45</p>
---	--	---

2) результаты, которые должны быть достигнуты:

- доступность и применение ресурсов, подходящих для осуществления мониторинга и измерений;
- применение соответствующей инфраструктуры и среды для функционирования процессов;
- назначение компетентного персонала, включая любую требуемую квалификацию;
- выполнение действий с целью предотвращения ошибок, связанных с человеческим фактором.

#### **8.5.2. Идентификация и прослеживаемость**

«ARQA» использует подходящие способы для идентификации выходов, когда это необходимо для обеспечения соответствия продукции и услуг.

«ARQA» идентифицирует статус выходов по отношению к требованиям, относящимся к мониторингу и измерениям, по ходу производства продукции и предоставления услуг.

#### **8.5.3. Собственность потребителей или внешних поставщиков**

«ARQA» проявляет заботу о собственности потребителей или внешних поставщиков, когда она находится под управлением Агентства или используется ею.

«ARQA» сохраняет и защищает собственность потребителя или внешнего поставщика, предоставленную для использования или включения в продукцию и услуги.

В случае, когда собственность потребителя или внешнего поставщика была утеряна, повреждена или признана непригодной для использования, «ARQA» уведомляет об этом потребителя или внешнего поставщика.

Примечание - собственность потребителя или внешнего поставщика может включать в себя материалы, компоненты, инструменты и оборудование, недвижимость, интеллектуальную собственность и персональные данные.

#### **8.5.4. Сохранение**

«ARQA» сохраняет выходы во время производства продукции и представления услуг в той мере, насколько это будет необходимо для обеспечения соответствия требованиям.

#### **8.5.5. Деятельность после поставки**

«ARQA» обеспечивает выполнение требований к деятельности, связанной с продукцией и услугами после того, как они были поставлены.

При определении объема требуемой деятельности после поставки «ARQA» рассматривает законодательные и нормативные правовые требования.

Деятельность после поставки может включать в себя действия согласно гарантийным обязательствам, контрактным обязательствам (такие как обслуживание) и дополнительные услуги.

#### **8.5.6. Управление изменениями**

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 28 из 45</p>
---	--	---

«ARQA» должна анализировать изменения в производстве продукции и предоставлении услуг и управлять ими в той степени, насколько это будет необходимо для обеспечения постоянного соответствия требованиям.

«ARQA» должна регистрировать и сохранять документированную информацию, описывающую результаты анализа изменений, сведения о персонале, санкционировавшем внесение изменения, и все необходимые действия, являющиеся результатом анализа.

### **8.6. Выпуск продукции и услуг**

НА «ARQA» должна внедрять запланированные мероприятия на соответствующих этапах в целях верификации выполнения требований к продукции и услугам.

Выпуск продукции и услуг для потребителя не должен происходить до окончания реализации всех запланированных мероприятий с удовлетворительными результатами, кроме тех случаев, когда это санкционировано уполномоченным органом и/или лицом и, когда это применимо, самим потребителем.

«ARQA» должна регистрировать и сохранять документированную информацию о выпуске продукции и услуг. Документированная информация должна включать свидетельства, демонстрирующие соответствие критериям приемки и прослеживаемость в отношении должностного лица (лиц), санкционировавшего(их) выпуск продукции и услуг.

### **8.7. Управление несоответствующими результатами процессов**

8.7.1. «ARQA» обеспечивает идентификацию и управление результатами процессов, которые не соответствуют требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования или поставки.

«ARQA» должна осуществлять в отношении несоответствующих результатов процессов одно или несколько из следующих действий:

- 1) коррекцию;
- 2) отделение, ограничение распространения, возврат или приостановку поставки продукции и предоставления услуг;
- 3) информирование потребителя;

После выполнения коррекции несоответствующих результатов процессов их соответствие требованиям должно быть верифицировано.

8.7.2. «ARQA» должна регистрировать и сохранять документированную информацию, которая:

- 1) описывает несоответствие;
- 2) описывает предпринятые действия;
- 3) указывает уполномоченный орган и/или лицо, принимавшие решение о действии в отношении несоответствия.

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 29 из 45</p>
---	--	---

## **9 Оценка результатов деятельности**

### **9.1. Мониторинг, измерение, анализ и оценка**

#### **9.1.1. Общие положения**

НА «ARQA» определяет:

- 1) что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- 2) методы мониторинга, измерения, анализа и оценки, необходимые для обеспечения достоверных результатов;
- 3) когда должны проводиться мониторинг и измерения;
- 4) когда результаты мониторинга и измерений должны быть проанализированы и оценены.

Методы мониторинга и измерения услуги определены в нормативных документах (ГОСО РК, правила организации деятельности ARQA), устанавливающих требования к услуге, а также в документах системы менеджмента качества ARQA, относящихся к процессам, описаны в картах процессов по организации и проведению услуг.

Если методы мониторинга не определены, то предоставление услуг не осуществляется до тех пор, пока все запланированные мероприятия не будут выполнены с удовлетворительными результатами, если только иной порядок не одобрен уполномоченным лицом и, где возможно, потребителем.

«ARQA» должна оценивать результаты деятельности и результативность системы менеджмента качества с целью подтверждения соответствия услуги установленным требованиям, обеспечения соответствия СМК и постоянного улучшения ее результативности, разработки и реализации мер по мониторингу, измерениям, анализу и улучшению в НА«ARQA».

Объектами мер являются: услуги, процессы СМК. Ответственность за организацию и результаты этой работы регламентируются настоящим Руководством, должностными инструкциями, документированными процедурами СМК и картами процессов.

НА «ARQA» должна регистрировать и сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельство полученных результатов.

#### **9.1.2. Удовлетворенность потребителей**

«ARQA» должна проводить мониторинг данных, касающихся восприятия потребителями степени удовлетворения их потребностей и ожиданий и определить методы получения, мониторинга и анализа этой информации.

Примерами мониторинга восприятия потребителями могут быть опрос потребителей, отзывы от потребителей о поставленных продукциях и услугах, встречи с потребителями, анализ доли рынка, благодарности, претензии по гарантийным обязательствам и др.

Удовлетворенность потребителей (как внешних, так и внутренних) относятся к числу наиболее существенных критериев результативности функционирования системы менеджмента качества в ARQA.

#### **9.1.3. Анализ и оценка**

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 30 из 45</p>
---	--	---

«ARQA» должна анализировать и оценивать соответствующие данные и информацию, полученную в ходе мониторинга и измерения. Результаты анализа должны быть использованы для оценки:

- 1) соответствия продукции и услуг;
- 2) степени удовлетворенности потребителей;
- 3) результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества;
- 4) успешности планирования;
- 5) результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей;
- 6) результатов деятельности внешних поставщиков;
- 7) потребности в улучшениях системы менеджмента качества.

Оценка удовлетворенности потребителей производится при всех проверках СМК и работ (при внутренних аудитах, при анализе СМК руководством, при рассмотрении претензий потребителей) в соответствии с действующими в НА «ARQA» процедурами.

Сведения об оценке удовлетворенности потребителей являются одними из ключевых исходных данных для проведения корректирующих действий и улучшения СМК. Полученная информация используется при анализе СМК со стороны руководства (раздел 9.3), обеспечении высшим руководством выполнения всех установленных требований (разделы 8.2 и 8.3), определении ресурсов, требуемых для повышения удовлетворенности потребителей (подраздел 7.1), а также для улучшения деятельности ARQA (раздел 10).

Методы анализа данных могут включать в себя статистические методы.

## **9.2. Внутренний аудит**

9.2.1. «ARQA» должна проводить внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для получения информации, что система менеджмента качества соответствует собственным требованиям организации к ее системе менеджмента качества и требованиям настоящего стандарта, а также результативно внедрена и функционирует.

9.2.2. «ARQA» должна:

- 1) планировать, разрабатывать, реализовывать и поддерживать в актуальном состоянии программы аудитов, включая периодичность и методы проведения аудитов, а также ответственность, планируемые для проверки требования и предоставление отчетности. Программы аудитов должны разрабатываться с учетом важности проверяемых процессов, изменений, оказывающих влияние на организацию, и результатов предыдущих аудитов;
- 2) определять критерии аудита и область проверки для каждого аудита;
- 3) отбирать аудиторов и проводить аудиты так, чтобы обеспечивать объективность и беспристрастность процесса аудита;
- 4) обеспечивать передачу информации о результатах аудитов соответствующим руководителям;

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 31 из 45</p>
---	--	---

5) осуществлять соответствующую коррекцию и корректирующие действия без необоснованной задержки;

б) регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство реализации программы аудитов и полученных результатов аудитов (стандарт ISO 19011 для руководства).

Организация и порядок проведения внутренних аудитов определяются СМК НА ДП 01-17-009-2018.

Аудит проводится внутренними аудиторами, назначенными приказом Директора НА «ARQA» и прошедшими обучение на специализированных курсах.

Частота и основные пункты контроля по внутреннему аудиту качества устанавливаются с учетом значения и функций, касающихся услуг, важности процессов и технологий. Аудиты проводятся по утвержденной годовой программе.

Результаты аудитов документируются в виде соответствующих отчетов о результатах внутреннего аудита и представляются представителю руководства по качеству для обобщения.

Результаты внутренних аудитов служат входными данными для анализа СМК со стороны руководства.

### **9.3. Анализ со стороны руководства**

#### **9.3.1. Общие положения**

Высшее руководство НА «ARQA» анализирует не реже чем раз в год систему менеджмента качества, предусмотренный в СМК НА С 01-12-006-2017 в целях обеспечения ее постоянной пригодности, адекватности, результативности и согласованности со стратегическим направлением развития ARQA.

Анализ со стороны высшего руководства осуществляется на заседаниях Аккредитационного совета НА «ARQA», на которых принимаются решения по:

- изменению политики, целей в области качества;
- повышению результативности СМК, ее процессов;
- улучшению качества образовательных услуг по отношению к требованиям потребителей;
- потребности и обеспечению ресурсами.

Принятые решения оформляются протоколами заседания Аккредитационного совета, которые подписывается директором НА «ARQA».

Протоколы служат основой для разработки планов, мероприятий, дальнейших действий по итогам проведенного анализа с целью улучшения качества образовательных услуг.

#### **9.3.2. Входные данные анализа со стороны руководства**

Анализ со стороны руководства должен планироваться и включать в себя рассмотрение:

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 32 из 45</p>
---	--	---

1) статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;

2) изменений во внешних и внутренних факторах, касающихся системы менеджмента качества;

3) информации о результатах деятельности и результативности системы менеджмента качества, включая тенденции, относящиеся к:

-удовлетворенности потребителей и отзывам от соответствующих заинтересованных сторон;

- степени достижения целей в области качества;

- показателям процессов и соответствию продукции и услуг;

- несоответствиям и корректирующим действиям;

- результатам мониторинга и измерений;

- результатам аудитов;

- результатам деятельности внешних поставщиков;

4) достаточности ресурсов;

5) результативности действий, предпринятых в отношении рисков и возможностей (см. 6.1);

б) возможностей для улучшения.

### **9.3.3. Выходные данные анализа со стороны руководства**

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя решения и действия, относящиеся к возможностям для улучшения, любым необходимым изменениям системы менеджмента качества и потребности в ресурсах.

«ARQA» должна рассматривать результаты анализа и оценки, выходные данные анализа со стороны руководства, чтобы определить, имеются ли потребности или возможности, требующие рассмотрения в качестве мер по постоянному улучшению.

«ARQA» должна регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство результатов анализов со стороны руководства.

## **10 Улучшение**

### **10.1. Общие положения**

НА «ARQA» определяет и выбирает возможности для улучшения и осуществление необходимых действий для выполнения требований потребителей и повышения их удовлетворенности.

Это должно включать:

- улучшение продукции и услуг в целях выполнения требований, а также учёта будущих потребностей и ожиданий;

- коррекцию, предотвращение или снижение влияния нежелательных воздействий;

- улучшение результатов деятельности и результативности системы менеджмента качества.



<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 33 из 45</p>
---	--	---

Примеры улучшений могут включать: коррекцию, корректирующее действие, постоянное улучшение, прорывное изменение, инновацию и реорганизацию.

## **10.2. Несоответствия и корректирующие действия**

10.2.1. При выявлении несоответствия, в том числе, связанного с претензиями, «ARQA» должна:

1) реагировать на данное несоответствие и насколько применимо:

- предпринимать действия по управлению и коррекции выявленного несоответствия;

- предпринимать действия в отношении последствий данного несоответствия;

2) оценивать необходимость действий по устранению причин данного несоответствия с тем, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте посредством:

- анализа несоответствия;

- определения причин, вызвавших появление несоответствия;

- определения наличия аналогичного несоответствия или возможности его возникновения где-либо еще;

3) выполнять все необходимые действия;

4) проанализировать результативность каждого предпринятого корректирующего действия;

5) актуализировать при необходимости риски и возможности, определенные в ходе планирования;

6) вносить при необходимости изменения в систему менеджмента качества.

Корректирующие действия являются обязательной составной частью цикла всех процессов СМК в НА «ARQA».

Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий и направлены на устранение причин несоответствия услуг, процессов и СМК.

Корректирующие действия осуществляются в соответствии с СМК НА ДП 01-17-011-2018.

10.2.2. «ARQA» должна регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство характера выявленных несоответствий и последующих предпринятых действий и результатов всех корректирующих действий.

## **10.3. Постоянное улучшение**

«ARQA» должна постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность системы менеджмента качества.

В ARQA процесс постоянного улучшения используется как инструмент для улучшения внутренней результативности и эффективности СМК, а также удовлетворения потребителей и других заинтересованных сторон путем

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества <b>Руководство по качеству</b> «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 34 из 45
---	--	---

максимально рационального использования опыта и знаний персонала, вовлеченного в СМК.

Постоянное улучшение распространяется на:

- образовательные услуги, в том числе знания, опыты, умения, навыки выпускников;
- процессы СМК;
- производственную среду.

Ответственность за процесс постоянного улучшения возложена на руководителей структурных подразделений.

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 35 из 45
---	---	---

**Приложение А**  
(справочное)

**Перечень документов СМК НА «ARQA»»**

№ п/п	Наименование документа	Идентификационный номер
1	2	3
<b>Руководство по качеству</b>		
1.	Руководство по качеству	СМК НА РК
<b>Политика и Цели в области качества</b>		
1.	Политика в области качества НА «ARQA»»	СМК НА ПК
2.	Цели в области качества НА «ARQA»»	СМК НА ЦК
<b>Стандарты</b>		
1.	Общие требования к построению, изложению и оформлению документации СМК	СМК НА С 01-12-001-2018
2.	Разработка целей в области качества и планирование улучшения СМК	СМК НА С 01-12-002-2018
3.	Порядок разработки, оформления, утверждения и ввода в действие ПП	СМК НА С 01-12-003-2018
4.	Порядок разработки, согласования и утверждения ДИ	СМК НА С 01-12-004-2018
5.	Проектирование и разработка услуг	СМК НА С 01-12-005-2018
6.	Анализ СМК со стороны руководства	СМК НА С 01-12-006-2018
<b>Документированные процедуры</b>		
1.	Управление документацией	СМК НА ДП 01-17-007-2018
2.	Управление записями	СМК НА ДП 01-17-008-2018
3.	Внутренний аудит	СМК НА ДП 01-17-009-2018
4.	Управление несоответствующей продукцией	СМК НА ДП 01-17-010-2018
5.	Корректирующие и предупреждающие действия	СМК НА ДП 01-17-011-2018
<b>Положения о подразделениях</b>		
1.	Положение о Департаменте аккредитации высших учебных заведений	СМК НА ПП 01-04-001-2018

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 36 из 45
--	---	---

2.	Положение о Департаменте аккредитации организаций технического и профессионального образования	СМК НА ПП 01-04-002-2018
<b>Стандарты ARQA</b>		
1.	Стандарт институциональной аккредитации высших учебных заведений	СМК НА С 01-05-001-2018
2.	Стандарт специализированной аккредитации высших учебных заведений	СМК НА С 01-05-002-2018
3.	Стандарт специализированной аккредитации программ послевузовского образования	СМК НА С 01-05-003-2018
4.	Стандарты специализированной аккредитации организаций технического и профессионального образования	СМК НА С 01-05-004-2018
5.	Стандарты институциональной аккредитации организаций технического и профессионального образования	СМК НА С 01-05-005-2018
6.	Стандарты специализированной аккредитации медицинской организации образования	СМК НА С 01-05-006-2018
7.	Стандарты специализированной аккредитации организаций дополнительного образования	СМК НА С 01-05-007-2018
<b>Процедуры ARQA</b>		
1.	Стратегический план развития Независимого агентства по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA» на 2018-2022 годы	СМК НА Пл 01-06-001-2018

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 37 из 45
--	---	---

2.	Положение о постаккредитационном мониторинге	СМК НА П 01-06-002-2018
3.	Положение о высшем экспертном совете	СМК НА П 01-06-003-2018
4.	Положение об экспертных советах	СМК НА П 01-06-004-2018
5.	Правила разработки экспертного заключения по отчету по результатам самооценки деятельности организаций образования/образовательных программ в рамках институциональной / специализированной аккредитации	СМК НА Пр 01-06-005-2018
6.	Правила разработки отчета по результатам внешней оценки деятельности организаций образования/реализации образовательных программ в рамках институциональной / специализированной аккредитации	СМК НА Пр 01-06-006-2018
7.	Руководство по самооценке для аккредитации вузов	СМК НА Р 01-06-007-2018
8.	Руководство по самооценке для аккредитации колледжей	СМК НА Р 01-06-008-2018
<b>Должностные инструкции</b>		
1.	Должностная инструкция координатора Департамента аккредитации вузов	СМК НА ДИ 01-12-001-2018
2.	Должностная инструкция координатора Департамента аккредитации организаций технического и профессионального образования	СМК НА ДИ 01-12-002-2018
3.	Должностная инструкция директора Департамента аккредитации организаций технического и профессионального образования	СМК НА ДИ 01-12-003-2018
4.	Должностная инструкция директора Департамента аккредитации вузов	СМК НА ДИ 01-12-004-2018

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 38 из 45</p>
---	--	---

## Приложение Б (справочное)

### Политика в области качества НА «ARQA»

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA» (далее ARQA) разработало данную Политику внутреннего обеспечения качества (далее Политика) в соответствии со Стандартами и руководствами для агентств внешнего обеспечения качества. Политика отражает общие подходы, ключевые принципы и механизм реализации, установленные в ARQA для обеспечения качества и развития культуры непрерывного совершенствования качества.

**Общие подходы** основаны на Стандартах и руководствах для обеспечения качества высшего образования в Европейском пространстве высшего образования (ESG), одобренных Конференцией министров в Ереване, 14-15 мая 2015 г.

**Принципами обеспечения качества** являются:

- гарантия того, что все лица, участвующие в деятельности агентства, являются компетентными, действуют профессионально и этично;
- включение внутренних и внешних механизмов обратной связи, ведущих к постоянному совершенствованию деятельности ARQA;
- защита от любого вида нетерпимости или дискриминации;
- установление необходимой связи с соответствующими органами, под юрисдикцией которых ARQA осуществляет свою деятельность (Департамент высшего и послевузовского образования Министерства образования и науки РК (МОН РК), Комитет обеспечения качества МОН РК, Министерство юстиции РК);
- гарантия того, что любая деятельность и материалы, представленные субподрядчиками, соответствуют Европейским стандартам и руководствам (в случае, когда некоторые или все элементы деятельности по обеспечению качества доверены субподрядчикам);
- возможность ARQA установить статус и признание учебных заведений, в которых были проведены процедуры внешнего обеспечения качества;
- развитие культуры непрерывного совершенствования качества;
- ответственность за обеспечение качества является общей ответственностью руководства ARQA и персонала.

**Механизм реализации** Политики изложен в Стандартах, Положениях и правилах, должностных инструкциях и других нормативных актах ARQA.

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 39 из 45</p>
---	--	---

## Приложение В (справочное)

### Цели и задачи в области качества

Политика обеспечения качества Независимого агентства по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA» (далее ARQA) имеет **цели**:

1. Обеспечение конкурентоспособности услуг ARQA посредством учета потребностей рынка образовательных услуг в области обеспечения качества образования на институциональном, национальном и международном уровнях;
2. Подготовка, переподготовка и повышение квалификации экспертов и специалистов ARQA;
3. Анализ рынка труда для расширения географии оказания услуг, увеличения их количества и качества;
4. Организация сотрудничества с органами, оказывающими услуги в области обеспечения качества образования, как отечественными, так и зарубежными, обмен опытом работы.

### Задачи в области качества

ARQA обязуется содействовать повышению качества деятельности высшего и послевузовского, технического и профессионального, среднего образования посредством внешней оценки организаций образования и образовательных программ, предоставления информации в пределах компетенции агентства и выполнения других функций в соответствии с законодательством Республики Казахстан. В связи с этим ставятся **задачи**:

- придерживаться принципов законности, объективности, прозрачности, своевременности и других принципов при проведении процедур внешней оценки организаций образования, образовательных программ и принятия решений на основе анализа данных и информации;
- предоставлять подробную, своевременную и достоверную информацию и консультации по вопросам, связанным с качеством деятельности организациях высшего и послевузовского, технического и профессионального, среднего образования, реализации образовательных программ;
- добиваться взаимовыгодного сотрудничества с заявителями, партнерами и стейкхолдерами в процессе оценки;
- принимать активное участие в деятельности иностранных учреждений и организаций, которые осуществляют политику качества в области образования;
- внедрять международный опыт в своей деятельности;
- обеспечить возможности для сотрудников приобретать высокую профессиональную квалификацию и компетенции;
- повысить удовлетворенность персонала своей работой и побуждать их к участию в совершенствовании системы управления качеством и деятельности агентства;

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества <b>Руководство по качеству</b> «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 40 из 45
---	--	---

- обеспечить хорошую рабочую среду и предоставить необходимые ресурсы для достижения целей политики в области качества;
- предоставлять общественности информацию о своей деятельности и реализации целей;
- улучшать внутреннюю систему управления качеством;
- обеспечить ежегодный пересмотр и оценку политики в области качества с целью обеспечения ее эффективности.





Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества <b>Руководство по качеству</b> «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 42 из 45
---	--	---

**Приложение Д**  
**(обязательное)**

**Лист ознакомления**

<b>Должность</b>	<b>Ф.И.О.</b>	<b>Дата</b>	<b>Подпись</b>

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества Руководство по качеству «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 43 из 45
--	---	---

**Приложение Е**  
**(обязательное)**

**Лист регистрации изменений**

№ изм.	№ извещ.	Номер листов (страниц)				Всего листов	Дата внесения изм-ий	Ф.И.О., осущ-го внесение изм-ий	Подпись вносившего изм-ия
		изм- ны	замен- ных	новых	аннул- ных				

<p>Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»</p>	<p>Система менеджмента качества <b>Руководство по качеству</b> «ARQA»</p>	<p>СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 44 из 45</p>
---	---	---

**Приложение Ж**  
(обязательное)

**Лист учета периодических проверок**

<b>Дата проверки</b>	<b>Ф.И.О. лица, выполнившего проверку</b>	<b>Подпись выполнившего проверку</b>	<b>Формулировка замечаний</b>

Независимое агентство по аккредитации и экспертизе качества образования «ARQA»	Система менеджмента качества <b>Руководство по качеству</b> «ARQA»	СМК НА РК-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 45 из 45
---	--	---

## **Приложение 3** (справочное)

### **Библиография**

1. Закон Республики Казахстан «Об образовании» от 27 июля 2007 года № 319- III ЗРК (с изменениями и дополнениями по состоянию на 11.08.2018г.).
2. Устав НА «ARQA» от 30.05.2017.
3. МС ISO 9000:2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь»;
4. МС ISO 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования»;
5. СТ РК ISO 9001-2016 «Система менеджмента качества. Требования».