

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 1 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

«БЕКІТЕМІН»:

«ARQA» директоры

_____ **Касымханов А.М.**

« _____ » _____ 2018 г.

САПА МЕНЕДЖМЕНТІ ЖҮЙЕСІ

«ARQA-ның» САПА БОЙЫНША НҮСҚАУЛЫҒЫ СМЖ ТА СН-01-03-001-2018

Экз. _____

Копия № _____

Астана-2018

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 2 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Мазмұны

Алғы сөз	3
Кіріспе	4
1 Қолдану саласы	5
2 Нормативтік сілтемелер	6
3 Терминдер мен анықтамалар	7
4 ұйымның ортасы	7
5 Көшбасшылық	10
6 Жоспарлау	13
7 Қамтамасыз ету құралдары	14
8 Өнімдер мен қызметтердің өмірлік циклі кезеңдеріндегі қызмет	19
9 Қызмет нәтижелерін бағалау	28
10 Жақсарту	31
А қосымшасы. СМЖ құжаттарының тізбесі	34
Ә қосымшасы. Сапа саласындағы саясат	36
Б қосымшасы. Сапа саласындағы мақсаттар	37
В қосымшасы. Келісу парағы	38
Г қосымшасы. Танысу парағы	39
Ғ қосымшасы Өзгерістерді тіркеу парағы	40
Д. қосымшасы Мерзімді тексерулерді есепке алу парағы	41
Е қосымшасы. Библиография	42

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 3 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

АЛҒЫ СӨЗ

1 ДАЙЫНДАҒАН: _ «ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі әкімшілігі
БАСШЫЛЫҚТЫҢ САПА БОЙЫНША ӨКІЛІ:

2 БЕКІТКЕН ЖӘНЕ ӘРЕКЕТКЕ ЕНГІЗІЛГЕН: «ARQA» директоры бұйрығымен

«___» _____ 20___ ж., № _____.

3 ДАЙЫНДАҒАНДАР:

4 БІРІНШІ ТЕКСЕРУ МЕРЗІМІ
ТЕКСЕРУ МЕРЗІМДІЛІГІ
5 БІРІНШІ РЕТ ЕНГІЗІЛДІ

2021 Ж.
3 жыл

Бұл құжат «ARQA» директорының рұқсатысыз толығымен немесе бір бөлігімен көшіруге, көбейтуге және таратуға жатпайды.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 4 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Кіріспе

«ARQA» білім беру сапасын аккредиттеу және сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі (бұдан әрі «ARQA» немесе ARQA) Қазақстан Республикасының Азаматтық Кодексіне, Қазақстан Республикасының Конституциясына, «коммерциялық емес ұйымдар туралы», «білім туралы» Қазақстан Республикасының Заңдарына және Қазақстан Республикасының өзге де құқықтық актілеріне сәйкес құрылды.

ARQA-ның негізгі міндеті институционалдық және мамандандырылған аккредиттеу, білім беру ұйымдарының рейтингі және мамандардың біліктілік деңгейін тәуелсіз бағалау рәсімдерін және орта, техникалық және кәсіптік білім (ТЖКБ), жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру сапасын қамтамасыз етудің тиімді жүйесін құру жөніндегі өзге де функцияларды жүзеге асыру болып табылады.

Сапа менеджменті жүйесін қолдану ARQA үшін стратегиялық шешім болып табылады, ол өз қызметінің нәтижелерін жақсартуға және тұрақты дамуға бағытталған бастамалардың берік негізін қамтамасыз етуге көмектеседі.

Осы стандартқа негізделген сапа менеджменті жүйесін қолданудан ARQA үшін әлеуетті артықшылықтар:

- тұтынушылардың талаптарын және қолданылатын заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптарды қанағаттандыратын өнімдер мен қызметтерді тұрақты түрде ұсыну мүмкіндігі;
- тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру үшін мүмкіндіктер жасау;
- ұйымның қоршаған ортасы мен мақсаттарына байланысты тәуекелдер мен мүмкіндіктерге күш салу;
- сапа менеджменті жүйесінің белгіленген талаптарына сәйкестігін көрсету мүмкіндігі.

Бұл нұсқаулықты ішкі және сыртқы Тараптар қолдана алады. Осы Стандартта белгіленген сапа менеджменті жүйелеріне қойылатын талаптар өнімдер мен қызметтерге қойылатын қосымша талаптар болып табылады.

Осы Нұсқаулықта «жоспарлау - жасау - тексеру - әрекет ету» (PDCA) циклін және тәуекелге бағдарланған ойлауды қамтитын процестік тәсіл қолданылды.

Процесс тәсілі ұйымға өз процестерін және олардың өзара әрекеттесуін жоспарлауға мүмкіндік береді.

PDCA циклін жүзеге асыру ARQA процестерін қажетті ресурстармен қамтамасыз етуге, оларды басқаруды жүзеге асыруға, жақсарту мүмкіндіктерін анықтауға және жүзеге асыруға мүмкіндік береді.

Тәуекелге бағытталған ойлау ARQA-ға жоспарланған процестер мен сапа менеджменті жүйесінің нәтижелерінен ауытқуға әкелетін факторларды анықтауға, сондай-ақ жағымсыз әсерлерді азайту және пайда болатын

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 5 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

мүмкіндіктерді барынша пайдалану үшін ескерту басқару элементтерін пайдалануға мүмкіндік береді

Бұл нұсқаулық ISO 9000 халықаралық стандартында сипатталған сапа менеджменті принциптеріне негізделген:

- көшбасшылық;
- қызметкерлерді тарту;
- процесс тәсілі;
- жақсарту;
- куәліктерге негізделген шешімдер қабылдау;
- қарым-қатынас менеджменті.

1 Қолдану саласы

1.1. Осы сапа жөніндегі Нұсқаулық ISO 9001-2015 МС, ҚР СТ ISO 9001-2016 сәйкес әзірленген оның сапа менеджменті жүйесінің жалпылама құжаты болып табылады.

«ARQA»-дағы сапа жөніндегі Нұсқаулық оның басшылары мен қызметкерлеріне арналған анықтама болуға арналған.

Осы сапа жөніндегі Нұсқаулық «ARQA» болған жағдайларда СМЖ талаптарын белгілейді:

- білім беру ұйымдарын және/немесе білім беру бағдарламаларын аккредиттеу бойынша білім беру қызметтерін ұсыну қабілетін көрсету қажет;
- жүйені, оның ішінде оны үнемі жақсарту процестерін тиімді қолдану арқылы тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыруды мақсат етеді.

1.2. СМЖ қолдану саласы институционалдық және мамандандырылған аккредиттеу, білім беру ұйымдарының рейтингі және мамандардың біліктілік деңгейін тәуелсіз бағалау рәсімдерін және орта, техникалық және кәсіптік білім беру, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру сапасын қамтамасыз етудің тиімді жүйесін құру жөніндегі өзге де функцияларды жүзеге асыруға қолданылады.

1.3. «ARQA» сапа нұсқаулығы басқа басқару жүйелерінің (мысалы, қаржылық менеджмент) аспектілеріне қойылатын талаптарды қамтымайды, бірақ үйлесімді талаптарды біріктіруде пайдаланылуы мүмкін.

1.4. «ARQA» сапа жөніндегі Нұсқаулық ARQA сапа менеджменті жүйесінің ақпараттық-анықтамалық моделінің негізгі құжаты болып табылады.

Осы Сапа жөніндегі Нұсқаулық құжатталған, енгізілген және жұмыс күйінде сақталатын «ARQA»-дағы сапа менеджменті жүйесін (СМЖ) сипаттайды.

Бұл сапа саласындағы «ARQA» мақсаттарына жету үшін қажетті процестердің, ережелер мен ресурстардың жиынтығы. СМЖ шеңберіндегі «ARQA» қызметі негізінен процестер түрінде қалыптасады және сипатталады және СМЖ құжаттарымен реттеледі.

1.5. Осы сапа жөніндегі Нұсқаулық «ARQA» сапа менеджменті жүйесіне тартылған бөлімшелердің барлық қызметкерлеріне қолданылады.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 6 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

СМЖ басқарудың келесі деңгейлеріне таралады:

- Жалпы» ARQA»;
- құрылымдық бөлімшелер (департаменттер, қызметтер, бөлімдер, секторлар).

1.6. СМЖ процестерінің нәтижелілігін қамтамасыз ету үшін «ARQA» - да осы құжаттың 9.1-кіші бөлімінде сипатталған өлшемдер мен әдістер айқындалған.

1.7. «ARQA» осы процестерді қолдау және олардың мониторингі үшін қажетті ресурстар мен ақпаратты қамтамасыз етеді, бұл осы құжаттың 7.1-кіші бөлімінде көрсетілген.

1.8. ARQA СМЖ тұрақты ішкі тексеруге және одан әрі түзетумен жұмыс істеу нәтижелілігін бағалауға жатады. Тұрақты жақсарту көрсетілетін қызметтің сапасын жүйелі тексеру, СМЖ жұмыс істеуін мерзімді бақылау және талдау және мүдделі тараптармен кері байланыс негізінде жүзеге асырылады (осы басшылықтың 9 және 10-бөлімдері).

Сапа жөніндегі нұсқаулықты өзектендіруді сапа жөніндегі Басшылықтың өкілі қажеттігіне қарай ISO 9001 кешенінің халықаралық стандартында қойылатын талаптар шеңберінде жүзеге асырады.

2 Нормативтік сілтемелер

Осы сапа нұсқаулығында келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылды:

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

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

ҚР СТ ISO 9001-2016 « Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар»;

СМЖ ТА С 01-12-001-2018 «СМЖ құжаттамасын құруға, баяндауға және ресімдеуге қойылатын жалпы талаптар»;

СМЖ ТА С 01-12-002-2018 «Сапа саласындағы мақсаттар мен жоспарларды әзірлеу»С;

СМЖ ТА С 01-12-003-2018 «Бөлімшелер туралы ережелерді әзірлеу, ресімдеу, бекіту және қолданысқа енгізу тәртібі»;

СМЖ ТА С 01-12-004-2017 «Лауазымдық нұсқаулықты әзірлеу, келісу және бекіту тәртібі»;

СМЖ ТА С 01-12-005-2018 «Жобалау және әзірлеу»;

СМЖ ТА С 01-12-006-2018»Басшылық тарапынан сапа менеджменті жүйесін талдау»;

СМЖ ТА ҚП 01-17-007-2018 «Құжаттаманы басқару»;

СМЖ ТА ҚП 01-17-008-2018»Жазбаларды басқару»;

СМЖ ТА ҚП 01-17-009-2018 «Ішкі аудит»;

СМЖ ТА ҚП 01-17-010-2018 «Сәйкес келмейтін өнімді басқару»;

СМЖ ТА ҚП 01-17-011-2018 «Түзету және алдын алу әрекеттері»;

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 7 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

СМЖ ТА ҚП 01-17-012-2018 «Сапа менеджменті жүйесін жоспарлау».

3 Терминдер мен анықтамалар

3.1. Осы Сапа жөніндегі Нұсқаулықта қолданылатын терминдер мен анықтамалар МС ISO 9000:2015 және ҚР СТ ISO 9001:2016 стандарттарының талаптарына сәйкес келеді.

3.2. Сапа жөніндегі Нұсқаулықта келесі қысқартулар қолданылады:

«ARQA» - «ARQA» білім беру сапасын аккредиттеу және сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі;

ЖТ-жұмыс тобы;

СБӨ-сапа жөніндегі Басшылықтың өкілі;

СМЖ-сапа менеджменті жүйесі;

СН-сапа бойынша нұсқаулық;

МЕМСТ-Мемлекеттік стандарт;

ҚР СТ-Қазақстан Республикасының стандарты;

МЖМББС -Мемлекеттік жалпыға міндетті білім беру стандарты;

ЛН-лауазымдық нұсқаулықтар;

Ж-Жоспар;

ҚП-құжатталған процедура;

С-Стандарт;

ҚР БҒМ-Қазақстан Республикасының Білім және ғылым министрлігі;

ЖБ - Жоғары білім беру;

ЖООКБ - Жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру;

ТжКБ- Техникалық және кәсіптік білім беру;

СҚ-Сапа қызметі;

КП-процесс картасы;

ПӨЦ-процестің өмірлік циклі.

4 Ұйымның ортасы

4.1. Ұйымды және оның ортасын түсіну

«ARQA» басшылығы ниеттер мен стратегиялық бағытқа қатысты және сапа менеджменті жүйесінің белгіленген нәтижелеріне қол жеткізу қабілетіне әсер ететін сыртқы және ішкі факторлардың мониторингі мен талдауын жүзеге асырады.

Қарастырылып отырған факторлар немесе жағдайлар оң немесе теріс болуы мүмкін.

Сыртқы ортаны түсінуге халықаралық, ұлттық, аймақтық немесе жергілікті деңгейде заңнамалық, технологиялық, бәсекелестік, нарықтық, мәдени, әлеуметтік және экономикалық ортаға байланысты факторларды қарастыру, сондай-ақ ұйымның құндылықтарына, мәдениетіне, біліміне және нәтижелеріне байланысты факторларды қарастыру ықпал етуі мүмкін.

4.2. Мүдделі тараптардың қажеттіліктері мен үміттерін түсіну

Мүдделі тараптардың ARQA-ның тұтынушылардың талаптарына және оларға

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 8 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

қолданылатын заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптарға жауап беретін өнімдер мен қызметтерді тұрақты түрде жеткізу қабілетіне тигізетін немесе әсер етуі мүмкін әсерін ескере отырып, «ARQA» осы мүдделі тараптар және олардың тиісті талаптары туралы ақпаратқа мониторинг пен талдау жүргізеді.

4.3. Сапа менеджменті жүйесінің қолдану саласын анықтау

«ARQA» сапа менеджменті жүйесінің шекараларын және оның қолданылу аясын белгілеу үшін оны қамтитын қызметті анықтайды.

Қолдану аясын анықтаған кезде «ARQA» мыналарды қарастыруы керек:

- 1) сыртқы және ішкі факторлар (4.1 қараңыз);
- 2) тиісті мүдделі тараптардың талаптары (4.2 қараңыз);
- 3) ұйымның өнімдері мен қызметтері.

ARQA сапа менеджменті жүйесінің қолданылу аясы қол жетімді болуы, әзірленуі және құжатталған ақпарат ретінде қолданылуы керек.

4.4. Сапа менеджменті жүйесі және оның процестері

4.4.1. «ARQA» осы стандарттың талаптарына сәйкес сапа менеджменті жүйесін, оның ішінде оның қажетті процестері мен олардың өзара іс-қимылдарын әзірлейді, енгізеді, қолдайды және үнемі жетілдіреді.

«ARQA» сапа менеджменті жүйесіне қажетті процестерді және оларды қолдануды, сондай-ақ:

- 1) осы процестердің қажетті кірістері мен күтілетін шығыстарын айқындайды;
- 2) осы процестердің реттілігі мен өзара іс-қимылын анықтайды;
- 3) осы процестердің нәтижелі жұмыс істеуін қамтамасыз ету және оларды басқару үшін қажетті өлшемшарттар мен әдістерді (мониторингті, өлшемдерді және қызмет нәтижелерінің тиісті көрсеткіштерін қоса алғанда) айқындайды және қолданады;
- 4) осы процестерге қажетті ресурстарды анықтайды және олардың қолжетімділігін қамтамасыз етеді;
- 5) осы процестерге қатысты міндеттерді, жауапкершілікті және өкілеттіктерді бөледі;
- 6) 6.1-кіші бөлімнің талаптарына сәйкес тәуекелдер мен мүмкіндіктерді ескереді;
- 7) осы процестерді бағалайды және процестердің белгіленген нәтижелерге қол жеткізуін қамтамасыз ету үшін қажетті кез келген өзгерістерді енгізеді;
- 8) сапа менеджменті жүйесі мен процестерін жақсартады.

4.4.2. «ARQA» қажетті көлемде:

- 1) процестердің жұмыс істеуін қамтамасыз ету үшін құжатталған ақпаратты әзірлейді, өзектендіреді және қолданады;
- 2) бұл процестердің қалай жоспарланғанына сәйкес жүзеге асырылатынына сенімділікті қамтамасыз ету үшін құжатталған ақпаратты тіркейді және сақтайды.

«ARQA» СМЖ ішкі құжаттары үш деңгейге бөлінеді.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 9 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------

Бірінші деңгей - сапа бойынша нұсқаулық, сапа саласындағы саясат, ISO 9001:2015 МС және ҚР СТ ISO 9001:2016 стандарттарының талаптарына сәйкес келетін Сапа саласындағы мақсаттар.

Екінші деңгей - ISO 9001:2015 МС және ҚР СТ ISO 9001:2016 стандарттарының талаптарына сәйкес келетін құжатталған ақпарат, «ARQA» стандарттары (С СМЖ), «ARQA» бөлімшелері туралы ережелер (ПП СМЖ).

Үшінші деңгей-қызметтер мен бөлімдердің жоспарлары (П СМЖ), лауазымдық нұсқаулықтар (ҚН -дағы СМЖ), процесс карталары (ПК-дағы СМЖ).

«ARQA» СМЖ құжаттарының тізбесі осы Нұсқаулықтың А қосымшасында келтірілген.

Сыртқы құжаттарға мыналар жатады:

- Қазақстан Республикасы Президентінің жарлықтары, Қазақстан Республикасының заңдары, Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулылары;
- мемлекеттік және халықаралық стандарттар (ҚР СТ, МЕСТ, ҚР МЖМБС және т. б.);
- техникалық регламенттер);
- жоғары тұрған ұйымдардың ұйымдастырушылық-өкімдік құжаттары (бұйрықтар, үлгілік оқу жоспарлары, үлгілік оқу бағдарламалары және т.б.).

«ARQA» сапа менеджменті жүйесінде ISO 9001: 2015 МС талаптарына сәйкес алты құжатталған ақпарат әзірленді, құжатталды, енгізілді және жұмыс күйінде ұсталды:

СМЖ ТА ҚП 01-17-007-2018 «Құжаттаманы басқару»;

СМЖ ТА ҚП 01-17-008-2018»Жазбаларды басқару»;

СМЖ ТА ҚП 01-17-009-2018 «Ішкі аудит»;

СМЖ ТА ҚП 01-17-010-2018 «Сәйкес келмейтін өнімді басқару»;

СМЖ ТА ҚП 01-17-011-2018 «Түзету және алдын алу әрекеттері»;

СМЖ ТА ҚП 01-17-012-2018 «Сапа менеджменті жүйесін жоспарлау».

5 Көшбасшылық

5.1. Көшбасшылық және міндеттеме

5.1.1. Жалпы ережелер

«ARQA» басшылығы өзінің көшбасшылығы мен адалдығын мыналар арқылы көрсетеді:

- 1) сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігі үшін жауапкершілікті қабылдау;
- 2) ұйымның қоршаған ортасының шарттарына және оның стратегиялық бағытына сәйкес келетін сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды әзірлеуді қамтамасыз ету;
- 3) ұйымның бизнес-процестеріне сапа менеджменті жүйесінің талаптарын интеграциялауды қамтамасыз ету;
- 4) процестік көзқарасты және тәуекелге бағдарланған ойлауды қолдануға жәрдемдесу;
- 5) сапа менеджменті жүйесіне қажетті ресурстардың қолжетімділігін

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 10 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

қамтамасыз ету;

6) ARQA-да нәтижелі сапа менеджментінің маңыздылығын және сапа менеджменті жүйесінің талаптарына сәйкестігін түсінуді тарату;

7) сапа менеджменті жүйесінің белгіленген нәтижелерге қол жеткізуін қамтамасыз ету;

8) сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін қамтамасыз етуге қызметкерлерді тарту, басшылық ету және олардың қатысуына қолдау көрсету;

9) жақсартуды қолдау.

5.1.2. Тұтынушыларға бағдарлау

«ARQA»-ның жоғары басшылығы тұтынушыларға бағдарлауға қатысты көшбасшылық пен міндеттемеге кепілдік береді:

1) тұтынушылардың талаптары, сондай-ақ қолданылатын заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптар айқындалады, түсініледі және тұрақты орындалады;

2) өнімдер мен қызметтердің сәйкестігіне, сондай-ақ тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру қабілетіне әсер етуі мүмкін тәуекелдер мен мүмкіндіктер айқындалады және қаралады;

3) тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру басты назарда.

Тұтынушының талаптары мен үміттерін қанағаттандыру «ARQA» СМЖ-нің басты мақсаты, оның нәтижелілігін бағалау және жетілдіру бағыттарын айқындау ретінде қарастырылады.

«ARQA» қызметін оған әсер ететін келесі тұтынушылар анықтайды:

- кәсіпорындар, ұйымдар, мекемелер, фирмалар, компаниялар, жеке кәсіпкерлер (білім беру ұйымдарының жұмыс берушілері ретінде);

- білім беру ұйымдарының білім алушылары және олардың ата-аналары (ішкі тұтынушылар ретінде);

- мемлекеттік ұйымдар (бақылаушы және тексеруші органдар ретінде).

«ARQA» - дағы жоғары басшылық ЖЖЖБҚБ және ТЖҚБ МЖМБС талаптарына, тұтынушылардың талаптарына қол жеткізуге және олардың қанағаттанушылығын арттыруды қамтамасыз етуге жауапты. «ARQA» -ның жоғары басшылығы тұтынушылардың сұраныстары мен күтулерінің анықталуын, орта, техникалық және кәсіптік, жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру мамандықтарының білім беру бағдарламаларының мазмұнына қойылатын талаптарға ауыстырылуын қамтамасыз етеді.

5.2. Саясат

5.2.1. Сапа саласындағы саясатты әзірлеу

«ARQA» жоғары басшылығы сапа саласындағы саясатты әзірлейді, іске асырады және өзекті күйде ұстайды, ол:

1) ARQA-ның ниеті мен ортасына сәйкес келеді, сонымен қатар оның стратегиялық бағытын қолдайды;

2) сапа саласындағы мақсаттарды белгілеу үшін негіз жасайды;

3) қолданылатын талаптарға сай болу міндеттемесін қамтиды;

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 11 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

4) сапа менеджменті жүйесін үнемі жақсарту міндеттемесін қамтиды.

Сапа саясаты қолданыстағы жағдайларға бейімделеді және өзгеретін жағдайларды ескере отырып, мерзімді түрде қайта қаралады (үш жылда бір рет).

Сапа саясаты тұтынушылар үшін ашық және олардың қажеттіліктері мен басқа да мүдделі тараптарды қанағаттандыруға бағытталған.

Сапа саласындағы саясатты табысты енгізу ARQA қызметінің соңғы кезеңдегі нәтижелерімен, жаңа мамандықтарды енгізумен, оқытудың, жұмыстар мен қызметтерді орындаудың инновациялық әдістерін қолданумен, сондай-ақ одан әрі дамуға ұмтылумен расталады.

5.2.2. Сапа саласындағы саясатты жеткізу

Сапа саясаты қол жетімді, түсінікті, барлық қызметкерлер мен тиісті мүдделі тараптардың назарына ұсынылуы және ARQA ішінде құжатталған ақпарат ретінде қолданылуы керек.

Саясат Аккредиттеу Кеңесінің отырыстарында, жұмыс кеңестерінде, СМЖ саласында қызметкерлерді оқытуды өткізу кезінде талқылау арқылы барлық персоналдың назарына жеткізіледі. Талқылау нәтижелері хаттамалармен ресімделеді.

Сапа саласындағы саясаттың ескерілген көшірмелері ARQA стендтерінде, қызмет басшыларының кабинеттерінде және бөлімшелерде, яғни барлық қызметкерлердің саясатымен танысуды қамтамасыз ету үшін қолжетімді орындарда орналастырылады (Ә қосымшасы).

5.3. Ұйымдағы функциялар, жауапкершілік және өкілеттіктер

«ARQA» жоғары басшылығы тиісті функцияларды орындау үшін міндеттерді, жауапкершілікті және өкілеттіктерді анықтауды, персоналдың назарына жеткізуді қамтамасыз етеді.

ARQA басшылығы міндеттерді, жауапкершілікті және өкілеттіктерді мақсатқа бөледі:

- 1) процестің белгіленген нәтижелерін алуды қамтамасыз ету;
- 2) бүкіл ARQA-да тұтынушыларға бағдарлауды қолдау;
- 3) ARQA-да сапа менеджменті жүйесінің осы стандарттың талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету, оның жұмыс істеу нәтижелері және жақсарту мүмкіндіктері туралы (10.1 қараңыз), Сондай-ақ сапа менеджменті жүйесіне өзгерістерді жоспарлау және енгізу кезінде сапа менеджменті жүйесінің тұтастығын сақтау.

Басшылық пен орындаушылардың міндеттері мен жауапкершіліктерін бөлу, білім беру қызметінің сапасын қамтамасыз ету мәселелері бойынша міндеттердің функциялары мен шешімдерін орындау кезінде бөлімшелер мен қызметтердің өзара іс-қимыл тәртібін СМЖ құжатталған ақпараты айқындайды және сипаттайды.

СМЖ шеңберіндегі қызмет үшін персоналдың жауапкершілігін «ARQA» директоры белгілейді.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 12 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

ARQA Аккредиттеу Кеңесі мен құрылымдық бөлімшелері өз жұмыстарын Сапа саласындағы саясат пен мақсаттарға, осы Сапа жөніндегі нұсқаулықтың талаптарына, «ARQA» жарғысына және «ARQA» басқа да ұйымдық-құқықтық және нормативтік құжаттарына сәйкес жүргізеді. Олар өздерінің функционалдық міндеттері шеңберінде сапа мақсаттарына жетуге, тиімді жоспарлауға, басқаруға, сапаны қамтамасыз етуге және жақсартуға жауапты.

ARQA-ның әрбір қызметкері сапа саласындағы саясат пен мақсаттарды іске асыруға және өзінің лауазымдық міндеттері шеңберінде СМЖ талаптарын орындауға жауапты.

Персоналдың міндеттері, құқықтары, жауапкершілігі және өзара іс-қимылы «ARQA» Жарғысы мен бұйрықтарында, құрылымдық бөлімшелер туралы ережелерде, ұжымдық және жеке шарттарда, қызметкерлердің лауазымдық нұсқаулықтарында айқындалады және белгіленеді. Басшылар мен қызметкерлер танысу күнін көрсете отырып, тиісті құжаттармен танысу парағына қол қояды.

6 Жоспарлау

6.1. Тәуекелдер мен мүмкіндіктерге қатысты әрекеттер

6.1.1. Сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізу үшін «ARQA» -ның жоғары басшылығы СМЖ-ны тұрақты дамыту мен жақсартуды жоспарлауды ұйымдастырады және қамтамасыз етеді. Сапа саласындағы жоспарлау СМЖ ТА 01-17-012-2018 құжатталған ақпаратының талаптарына сәйкес жүзеге асырылады.

Сапа менеджменті жүйесінде жоспарлау кезінде «ARQA» факторларды (4.1 қараңыз) және талаптарды (4.2 қараңыз) ескереді, қарастырылатын тәуекелдер мен мүмкіндіктерді анықтайды:

- 1) сапа менеджменті жүйесі өзінің белгіленген нәтижелеріне қол жеткізе алатынына сенімділікті қамтамасыз ету,
- 2) олардың қалаған әсерін арттыру, олардың жағымсыз әсерін болдырмау немесе азайту;
- 3) жақсартуға қол жеткізу.

6.1.2. «ARQA» осы тәуекелдер мен мүмкіндіктерді осы әрекеттерді сапа менеджменті жүйесінің процестеріне біріктіру және енгізу үшін қарастыруды жоспарлап отыр (4.4 қараңыз) және осы әрекеттердің тиімділігін бағалау. Тәуекелдер мен мүмкіндіктерге қатысты қабылданатын шаралар олардың өнімдер мен қызметтердің сәйкестігіне ықтимал әсеріне пропорционалды болуы керек.

Тәуекелге әрекет ету опциялары тәуекелден аулақ болуды, мүмкіндіктерді бақылау үшін тәуекелге жол беруді, тәуекел көзін жоюды, ықтималдықты немесе салдарды Өзгертуді, тәуекелді бөлуді немесе ақпаратқа негізделген шешім қабылдау арқылы тәуекелді шектеуді қамтуы мүмкін.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 13 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Мүмкіндіктер жана тәжірибелерді қабылдауға, жаңа тұтынушылардың пайда болуына, серіктестік құруға, жаңа технологияларды қолдануға және олардың қажеттіліктерін немесе тұтынушыларын қанағаттандыру үшін нақты мүмкіндіктерге әкелуі мүмкін.

6.2. Сапа саласындағы мақсаттар және оларға қол жеткізуді жоспарлау

6.2.1. «ARQA» сапа менеджменті жүйесіне қажетті тиісті функциялар, деңгейлер, сондай-ақ процестер үшін сапа мақсаттарын белгілейді.

«ARQA» сапа саласындағы мақсаттары (Б қосымшасы) сапа саласындағы саясат негізінде белгіленеді, құжатталады және «ARQA» директоры бекітеді.

Сапа саласындағы мақсаттар өлшенеді және іс-шаралар жоспарын іске асыру арқылы қол жеткізіледі. Мақсаттардың орындалуын талдау басшылық тарапынан «ARQA» СМЖ-ның жалпы талдауының құрамдас бөлігі болып табылады (СМЖ ТА С 01-12-006-2018).

Сапа саласындағы мақсаттар:

- 1) сапа саласындағы саясатпен келісілуге тиіс;
- 2) өлшенетін болу;
- 3) қолданылатын талаптарды ескеру;
- 4) өнімдер мен қызметтердің сәйкестігін қамтамасыз етуге және тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыруға байланысты болуға;
- 5) мониторингке жатады;
- 6) персоналға жеткізілуі тиіс;
- 7) қажеттілігіне қарай өзектендіруге міндетті.

«ARQA» сапа саласындағы мақсаттар туралы құжатталған ақпаратты әзірлеуі және қолдануы тиіс.

6.2.2. Сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізу жөніндегі іс-қимылдарды жоспарлау кезінде «ARQA»:

- 1) не істеу керек;
- 2) қандай ресурстар қажет;
- 3) кім жауапты болады;
- 4) бұл әрекеттер қашан аяқталады;
- 5) нәтижелер қалай бағаланады.

6.3. Өзгерістерді жоспарлау

«ARQA» сапа менеджменті жүйесіндегі өзгерістердің қажеттілігін анықтайтын жерде, бұл өзгерістер жоспарлы негізде жүзеге асырылуы керек (4.4 қараңыз).

Бұл жағдайда «ARQA» қарастырылуы керек:

- енгізілетін өзгерістің мақсаты және оны енгізудің ықтимал салдары;
- сапа менеджменті жүйесінің тұтастығы;
- ресурстардың қолжетімділігі;
- міндеттерді, жауапкершілікті және өкілеттіктерді бөлу немесе қайта бөлу.

7 қамтамасыз ету құралдары

7.1. Ресурстар

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 14 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

7.1.1. Жалпы ережелер

«ARQA» сапа менеджменті жүйесін әзірлеу, енгізу, қолдау және үздіксіз жақсарту үшін қажетті ресурстардың болуын анықтайды және қамтамасыз етеді.

«ARQA» қолданыстағы ішкі ресурстарға қатысты мүмкіндіктер мен шектеулерді және сыртқы жеткізушілерден не алу керектігін қарастыруы керек.

«ARQA» ресурстардың келесі түрлерін пайдаланады:

- адами;
- инфрақұрылымдық (оқу корпустары, коммуникациялар, көлік);
- өндірістік орта.

Қажетті ресурстармен қамтамасыз ету ARQA даму жоспарларында белгіленген мақсаттарға сәйкес жүргізіледі.

7.1.2. Адами ресурстар

«ARQA» сапа менеджменті жүйесінің тиімді жұмыс істеуі және оның процестерін басқару үшін қажетті лауазымды тұлғалардың болуын анықтап, қамтамасыз етуі керек.

Агенттік көрсететін қызметтердің сапасына әсер ететін жұмысты орындайтын персоналды іріктеу тиісті білім, кәсіптік даярлық, дағды мен тәжірибе негізінде оның құзыреттілігіне қойылатын талаптарды ескере отырып жүзеге асырылады. Кадрларды басқару процесінің мақсаты персоналды жалдау және есепке алу, оның құзыреттілігін анықтау болып табылады. Процестің нәтижесі білім беру процесін Құзыретті, білімді және дайындалған персоналмен Қамтамасыз ету болып табылады.

Кадрларды басқару процесіне «ARQA» директоры, өз жұмысында ARQA құрылымдық бөлімшелерімен өзара іс-қимыл жасайтын бөлімшелердің басшылары жауапты болып табылады.

Бөлімше басшылары өзіне бағынышты қызметкерлерді басқаруға және ынталандыруға жауапты. Осыған байланысты олар қызметкерлерден өздерінің лауазымдық нұсқаулықтарында көрсетілген барлық қажетті қызмет түрлерін орындауды талап етуі керек.

Әрбір қызметкер міндетті:

- оның қызметінің өзектілігін, маңыздылығын және сапа саласындағы мақсатқа қол жеткізуге қосқан үлесін түсінуге;
- ARQA миссиясын, қабылданған сапа саясатын, оның сапа менеджменті жүйесіндегі рөлі қандай екенін білуге;
- белгіленген рәсімдер мен стандарттардан ауытқудың ықтимал салдары үшін жауапкершілікті сезінуге.

7.1.3. Инфрақұрылым

«ARQA» өнімдер мен қызметтердің сәйкестігіне қол жеткізу мақсатында оның процестерінің жұмыс істеуі үшін қажетті инфрақұрылымды анықтауы, құруы және қолдауы тиіс.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 15 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Инфрақұрылым мыналарды қамтуы мүмкін:

- 1) ғимараттар және олармен байланысты инженерлік желілер мен жүйелер;
- 2) техникалық және бағдарламалық құралдарды қоса алғанда, жабдық;
- 3) көлік ресурстары;
- 4) байланыс жүйелері және ақпараттық жүйелер.

«ARQA» тиісті материалдық-техникалық базаға ие: оқу корпустары, жабдықтар, құрал-саймандар, бағдарламалық құралдар, көлік және өндірістік процестерді қамтамасыз ету үшін қажетті коммуникация құралдары.

СМЖ үшін инфрақұрылымның жарамдылығы осы жүйенің жұмыс істеуін талдау нәтижелері негізінде оны жетілдіру бойынша бөлімше басшыларынан өтінімдер мен ұсыныстар дайындау арқылы қамтамасыз етіледі.

Инфрақұрылым элементтерін жарамды күйде ұстау басқа ұйымдармен жасалған шарттар бойынша қамтамасыз етіледі.

Инфрақұрылым элементтеріне қызмет көрсетудің негізгі стратегиясы жоспарлы-алдын ала қызмет көрсету мен жөндеуді қолдану арқылы олардың істен шығуына жол бермеу болып табылады.

7.1.4. Процестердің жұмыс істеуге арналған орта

«ARQA» оның процестерінің жұмыс істеуі және өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптарға сәйкес келуі үшін қажетті ортаны анықтауы, құруы және қолдауы керек.

Қолайлы орта әлеуметтік (кемсітушіліктің болмауы, тыныштық, жанжалсыздық), психологиялық (стресс деңгейінің төмендеуі, күйіп қалудың алдын алу, эмоционалды қорғаныс) және физикалық (температура, жылу ағыны, ылғалдылық, жарық, ауа қозғалысы, гигиена, шу) сияқты адам мен физикалық факторлардың жиынтығы болуы мүмкін.

Бұл факторлар жеткізілетін өнімдер мен қызметтерге байланысты айтарлықтай өзгеруі мүмкін.

Өндірістік орта.

ARQA - дағы өндірістік орта білім беру процесін, шаруашылық жұмыстарды, қауіпсіз еңбек жағдайларын және қолайлы жұмыс ортасын қамтамасыз ететін физикалық параметрлермен анықталады.

7.1.5. Бақылау және өлшеу ресурстары

7.1.5.1. Жалпы талаптар

«ARQA» өнімдер мен қызметтердің талаптарға сәйкестігін растау үшін мониторинг немесе өлшеулер пайдаланылған жағдайларда заңды күші бар және сенімді нәтижелерді қамтамасыз ету үшін қажетті ресурстарды анықтайды және қамтамасыз етеді.

«ARQA» берілген ресурстардың мониторинг және өлшеу бойынша қабылданатын іс-қимылдардың нақты түрі үшін жарамды болуын және олардың көзделген мақсаттарға жарамдылығын сақтау мақсатында жұмыс жағдайында сақталуын қамтамасыз етуі тиіс.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 16 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

«ARQA» мониторинг пен өлшеуге арналған ресурстардың жарамдылығының дәлелі ретінде тиісті құжатталған ақпаратты тіркеуі және сақтауы керек.

7.1.5.2. Өлшеуді қадағалау

Өлшеуді қадағалау талап болып табылатын немесе агенттік өлшеу нәтижелерінің жарамдылығына сенімділікті қамтамасыз етудің маңызды элементі ретінде қарастыратын жағдайларда өлшеу жабдығы болуы керек:

- 1) белгіленген кезеңдер арқылы немесе оны қолданар алдында халықаралық немесе ұлттық эталондармен салыстырғанда бірліктердің өлшемдерін беретін эталондар бойынша калибрленген және (немесе) тексерілген. Мұндай эталондар болмаған кезде калибрлеу немесе тексеру үшін пайдаланылатын база тіркеліп, құжатталған ақпарат ретінде сақталуы тиіс;
- 2) олардың мәртебесін белгілеу мақсатында сәйкестендірілген;
- 3) калибрлеу мәртебесін және кейінгі өлшеу нәтижелерін жарамсыз ететін зақымданудан және нашарлаудан қорғалған.

«ARQA» өлшеу жабдығының тікелей мақсаты бойынша қолдануға жарамсыз екендігі анықталған және қажет болған жағдайда тиісті шаралар қабылдаған жағдайларда алдыңғы өлшеу нәтижелерінің жарамдылығын анықтауы керек.

7.1.6. Ұйымның білімі

«ARQA» оның процестерінің жұмыс істеуі және өнімдер мен қызметтердің сәйкестігіне қол жеткізу үшін қажетті білімді анықтайды. Білім сақталуы керек және қажетті көлемде қол жетімді болуы керек.

Өзгертін қажеттіліктер мен тенденцияларды қарастырған кезде «ARQA» ағымдағы білім деңгейін бағалайды және қосымша білімге және олардың қажетті жаңартуларына қалай қол жеткізуге немесе қол жеткізуге болатынын анықтайды.

Ұйымның білімінің негізі ішкі көздер (зияткерлік меншік; тәжірибеден алынған білім; сәтсіз немесе сәтті жобалардан алынған тұжырымдар; құжатталмаған білім мен тәжірибені жинау және бөлісу; процестерді, өнімдер мен қызметтерді жақсарту нәтижелері) және сыртқы көздер (стандарттар, ғылыми қоғамдастық, конференциялар, семинарлар, тұтынушылардан алынған білім және сыртқы жеткізушілер).

7.2. Құзыреттілік

«ARQA» мыналарды жасау керек:

- 1) қызмет нәтижелеріне және сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігіне әсер ететін жұмысты оның басқаруымен орындайтын тұлғалардың қажетті құзыреттілігін айқындау;
- 2) тиісті білім, дайындық және /немесе тәжірибе негізінде осы адамдардың құзыреттілігін қамтамасыз етуге міндетті;
- 3) ол қолданылатын жерде талап етілетін құзыреттілікті алуға бағытталған іс-әрекеттер жасауға және қабылданған іс-әрекеттердің нәтижелілігін бағалауға міндетті. Қолданылатын іс-шараларға, мысалы, оқыту, тәлімгерлік немесе

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 17 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

міндеттерді қолда бар персоналға қайта бөлу немесе қажетті құзыреттілік деңгейіне ие адамдарды жалдау кіруі мүмкін.

4) құзыреттілігін растайтын тиісті құжатталған ақпаратты тіркеуге және сақтауға міндетті.

7.3. Хабардарлық

«ARQA» оның басқаруындағы жұмысты орындайтын тиісті тұлғалардың хабардар болуын қамтамасыз етеді:

- 1) сапа саласындағы саясат туралы;
- 2) сапа саласындағы тиісті мақсаттарға;
- 3) қызмет нәтижелерін жақсартудың пайдасын қоса алғанда, сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігіне өз үлесі туралы;
- 4) сапа менеджменті жүйесінің талаптарына сәйкес келмеу салдары туралы.

7.4. Ақпаратпен алмасу

«ARQA» сапа менеджменті жүйесіне қатысты ішкі және сыртқы ақпарат алмасу тәртібін анықтайды, соның ішінде:

- 1) қандай ақпарат беріледі;
- 2) ақпарат қашан беріледі;
- 3) ақпарат кімге беріледі;
- 4) ол қалай беріледі;
- 5) ақпаратты кім береді.

СМЖ жұмыс істеуі және оның нәтижелілігі мәселелері бойынша хабардар ету Аккредиттеу Кеңесінің тұрақты отырыстарын, кеңестерді, құрылымдық бөлімшелердің отырыстарын, мүдделі бөлімшелер басшылары мен қызметкерлердің нұсқаулары мен тікелей байланыстарын өткізу, ақпаратты корпоративтік пошта, компьютерлік желі, телефон байланысы, хабарландыру тақталары арқылы беру арқылы жүзеге асырылады.

Жоғары басшылық СМЖ нәтижелілігі мәселелері бойынша ақпарат алмасуды қамтамасыз етеді:

- жыл сайынғы қорытынды отырысты қоса алғанда, Аккредиттеу Кеңесінің отырыстарында;
- өндірістік кеңестерде;
- құрылымдық бөлімшелердің отырыстарында;
- сапа менеджменті саласындағы оқыту семинарларында;
- құрылымдық бөлімшелердің сапа жөніндегі уәкілетті тұлғаларымен кездесулерде.

Ақпарат алмасудың осы түрі үшін жауапкершілік директорларға, қызметтер мен департаменттердің басшыларына жүктеледі.

7.5. Құжатталған ақпарат

7.5.1. Жалпы ережелер

«ARQA» сапа менеджменті жүйесі мыналарды қамтуы тиіс:

- 1) стандартта талап етілетін құжатталған ақпаратты;

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 18 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

2) сапа менеджменті жүйесінің нәтижелілігін қамтамасыз ету үшін қажетті деп айқындалған құжатталған ақпаратты қамтиды.

7.5.2. Құру және өзектендіру

Құжатталған ақпаратты құру немесе жаңарту кезінде «ARQA» тиісті түрде мыналарды қамтамасыз етуі керек:

- 1) сәйкестендіру және сипаттау (атауы, күні, авторы, сілтеме нөмірі);
- 2) формат (тіл, бағдарламалық қамтамасыз ету нұсқасы, графикалық құралдар) және тасымалдаушы (қағаз немесе электрондық);
- 3) сәйкестік пен жарамдылық тұрғысынан талдау және ресми мақұлдау.

7.5.3. Құжатталған ақпаратты басқару

7.5.3.1. Сапа менеджменті жүйесі талап ететін құжатталған ақпарат оның қолжетімділігі мен жарамдылығын (қажет болған жерде және қашан) және оны жеткілікті қорғауды (мысалы, құпиялылықты сақтамау, дұрыс пайдаланбау немесе тұтастығын жоғалту) қамтамасыз ету мақсатында басқарылуы тиіс.

7.5.3.2. Құжатталған ақпаратты басқару үшін мыналарды қарастыру қажет:

- 1) бөлу, оның қол жетімділігі мен ізделуін қамтамасыз ету, сондай-ақ пайдалану;
- 2) түсінікті сақтауды қоса алғанда, сақтау және қорғау;
- 3) өзгерістерді басқару (нұсқаларды басқару);
- 4) сақтау мерзімдері мен жою тәртібін сақтау.

Агенттік сапа менеджменті жүйесін жоспарлау және жұмыс істеу үшін қажет деп анықтаған сыртқы шығу тегі туралы құжатталған ақпарат тиісті түрде анықталып, басқарылуы керек.

Сәйкестік куәлігі ретінде тіркелетін және сақталатын құжатталған ақпарат еріксіз өзгерістерден қорғалуы тиіс.

Қол жеткізу тек құжатталған ақпаратты көруге рұқсат беруді немесе құжатталған ақпаратқа өзгерістер енгізу өкілеттігі бар шолуға рұқсат беруді білдіреді.

8 Өнімдер мен қызметтердің өмірлік циклі кезеңдеріндегі қызмет

8.1. Өнімдер мен қызметтердің өмірлік циклі кезеңдеріндегі қызметті жоспарлау және басқару

«ARQA» - да өнімді жеткізу, қызмет көрсету талаптарын орындау және б-бөлімде анықталған әрекеттерді орындау үшін қажетті процестерді (4.4) жоспарлайды және жүзеге асырады, осы процестерді басқаруды жүзеге асырады:

- 1) өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптарды айқындау;
- 2) процестер мен өнімдер мен көрсетілетін қызметтерді қабылдау үшін өлшемшарттар белгілеу;
- 3) өнімдер мен көрсетілетін қызметтерге қойылатын талаптарға сәйкестікке қол жеткізу үшін қажетті ресурстарды айқындау;
- 4) белгіленген өлшемдерге сәйкес процестерді басқару;

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 19 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

5) процестердің жоспарланғандай орындалғанына сенімділікті қамтамасыз ету үшін, сондай-ақ өнімдер мен қызметтердің талаптарға сәйкестігін көрсету үшін қажетті көлемде құжатталған ақпаратты айқындау, әзірлеу, өзектендіру және қолдану, сондай-ақ тіркеу және сақтау.

Мұндай жоспарлаудың нәтижелері ARQA қызметіне сәйкес болуы керек.

Қызметтерді іске асыру кезінде «ARQA» - да білім беру қызметтерінің өмірлік циклінің процестерін жоспарлау сапа саласындағы белгіленген өлшенетін мақсаттарды (6.2-бөлім), сапаны жоспарлау жөніндегі іс-шараларды, сондай-ақ орындалатын қызметке қойылатын талаптарды ескере отырып жүзеге асырылады.

Білім беру қызметінің өмірлік циклінің нәтижелері басқарудың барлық деңгейлерінде әзірленетін әр күнтізбелік жылға арналған бөлімшелердің жұмыс жоспарлары, топ басшыларының жұмысы, түзету және алдын алу іс-шаралары, аудиттер, процестерді жақсарту жөніндегі бағдарламалар түрінде ұсынылады.

«ARQA» СМЖ білім беру қызметтерінің өмірлік циклінің негізгі процестерін орындау процедуралары процесс карталарында сипатталған.

8.2. Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптар

8.2.1. Тұтынушылармен байланыс

Тұтынушылармен байланыс мыналарды қамтуы керек:

- 1) өнімдер мен қызметтер туралы ақпаратпен қамтамасыз ету;
- 2) сұрау салуларды, келісімшарттарды немесе тапсырыстарды, олардың өзгерістерін қоса алғанда, өңдеуді;
- 3) тұтынушылардың шағымдарын қоса алғанда, тұтынушылардан өнімдер мен қызметтер туралы кері байланыс алу;
- 4) тұтынушылардың меншігіне жүгіну немесе оны басқару;
- 5) қажет болған жағдайда күтпеген жағдайларда қолданылатын іс-әрекеттерге арнайы талаптар белгілеу.

«ARQA» өз тұтынушыларымен телефон байланысы, электрондық хабарламалар, хаттар, білім алушылармен және олардың ата-аналарымен кездесулер өткізу, Ашық есік күндерін ұйымдастыру арқылы өзара іс-қимыл жасайды. Тұтынушылардың шағымдары мен шағымдары анықталған кемшіліктерді жою бойынша нақты шаралар қабылдау мақсатында зерттеледі.

8.2.2. Өнімдер мен қызметтерге қатысты талаптарды анықтау

Тұтынушыларға ұсынылатын өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптарды анықтау кезінде «ARQA» бұл өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптардың, соның ішінде қолданылатын заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптар мен Агенттіктің өзі қажетті деп санайтын талаптардың анықталғанына көз жеткізуі керек. Сонымен қатар,» ARQA « өзі ұсынатын өнімдер мен қызметтерге қатысты талаптарды қанағаттандыра алады.

«ARQA» көрсететін білім беру қызметтерінің негізгі тұтынушылары білім алушылар, ұйымдар (кәсіпорындар) болып табылады.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 20 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

«ARQA» мүдделі тараптардың талаптарын ескереді: ҚР Білім және ғылым министрлігі.

8.2.3. Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптарды талдау

8.2.3.1. «ARQA» тұтынушыларға ұсынатын өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптарды орындау және өнімді жеткізу немесе тұтынушыларға қызмет көрсету міндеттемесін қабылдамас бұрын талдау жүргізу қабілетіне ие екеніне көз жеткізуі керек:

- 1) тұтынушы белгілеген талаптар, оның ішінде жеткізілімге және жеткізілгеннен кейінгі қызметке қойылатын талаптарға;
- 2) тұтынушы мәлімдемеген, бірақ белгілі болған кезде нақты немесе болжамды пайдалану үшін қажетті талаптарға;
- 3) Агенттік белгілеген талаптарға;
- 4) өнімдер мен қызметтерге қолданылатын заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптарға;
- 5) бұрын тұжырымдалғаннан өзгеше келісімшарттың немесе тапсырыстың талаптарына.

«ARQA» келісімшарттың немесе тапсырыстың бұрын белгіленгеннен өзгеше талаптары бойынша шешімдер қабылдануын және талдау нәтижелеріне және өнімдер мен қызметтерге қойылатын кез келген жаңа талаптарға қатысты құжатталған ақпаратты мүмкіндігінше тіркеуді және сақтауды қамтамасыз етуі тиіс.

Агенттік көрсететін қызметтерге қойылатын талаптарды талдау қызметін тұтынушымен шарт жасасқанға дейін жүзеге асырады. Бұл талдау ARQA-ның барлық мүдделі бөлімшелерінің қызметке қойылатын талаптарын қарастыруды қамтиды. Қызметті орындаудың экономикалық орындылығын тиісті орындаушы бөлімше алдын ала талдайды.

«ARQA» үлгілік шарттарын (білім беру ұйымдарымен шарттар, жеке еңбек шарттары және т.б.) ARQA жоғары басшылығы талдайды және бекітеді.

8.2.4. Өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптардың өзгеруі

Егер өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптар өзгертілсе, «ARQA» тиісті құжатталған ақпаратқа түзетулер енгізілуін және тиісті қызметкерлерге өзгертілген талаптар туралы хабарлануын қамтамасыз етуі керек.

8.3. Өнімдер мен қызметтерді жобалау және әзірлеу

8.3.1. Жалпы ережелер

«ARQA» одан әрі өнім өндіруді немесе қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге жарамды жобалау және әзірлеу процесін әзірлейді, енгізеді және қолдайды.

8.3.2. Жобалау мен әзірлеуді жоспарлау

Жобалау мен әзірлеуді басқару кезеңдері мен құралдарын анықтау кезінде «ARQA» мыналарды қарастыруы керек:

- 1) жобалау және әзірлеу жөніндегі жұмыстардың сипаты, ұзақтығы және күрделілігі;

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 21 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

- 2) жобалау мен әзірлеуге қолданылатын талдауларды жүргізуге қойылатын талаптарды қоса алғанда, процестің талап етілетін кезеңдері;
- 3) жобалауды және әзірлеуді верификациялау мен валидациялауға қатысты талап етілетін іс-әрекеттер;
- 4) жобалау және әзірлеу саласындағы міндеттер, жауапкершілік және өкілеттіктер;
- 5) өнімдер мен қызметтерді жобалау және әзірлеу үшін қажетті ішкі және сыртқы ресурстар;
- 6) жобалау және әзірлеу процесіне қатысатын тұлғалар арасындағы өзара іс-қимылды басқару қажеттілігі;
- 7) тұтынушылар мен пайдаланушыларды жобалау және әзірлеу процесіне тарту қажеттілігі;
- 8) өнім мен көрсетілетін қызметтерді кейіннен өндіруге қойылатын талаптар;
- 9) тұтынушылар және басқа да тиісті мүдделі тараптар күткен жобалау және әзірлеу процесін басқару деңгейі;
- 10) жобалауға және әзірлеуге қойылатын талаптардың орындалуын көрсету үшін қажетті құжатталған ақпаратты қамтиды.

Жобалау және әзірлеу процесі басталады:

- тану ережелеріндегі өзгерістер;
- МЖМБС талаптарын өзгерту;
- қызмет көрсетуді жақсарту бойынша ұсыныстар енгізу арқылы жүзеге асырылады.

Жобалау және әзірлеу процесіне құрылымдық бөлімшелердің басшылары жауапты болып табылады.

Жобалау және әзірлеу процесін басқару СМЖ ТА С 01-12-005-2018-ге сәйкес жүзеге асырылады.

8.3.3. Жобалау және әзірлеу үшін кіріс деректері

«ARQA» жобаланатын және әзірленетін өнімдер мен қызметтердің белгілі бір түрі үшін маңызды талаптарды анықтайды.

«ARQA» қарастыруы керек:

- 1) функционалдық және пайдалану талаптары;
- 2) жобалау және әзірлеу жөніндегі алдыңғы ұқсас қызметтен алынған ақпаратты;
- 3) заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптар;
- 4) ол қолдануға міндеттелген стандарттар немесе тәжірибелер жиынтығы;
- 5) өнім мен қызметтердің сипатына байланысты сәтсіздіктің ықтимал салдары.

Кіріс жобалау және әзірлеу мақсаттарына сәйкес болуы керек, сонымен қатар толық және дәйекті болуы керек. Жобалау және әзірлеу кірістері бойынша қайшылықтар шешілуі керек.

Жобалау мен әзірлеуге арналған кірістер:

- заңнамалық талаптар;
- МЖМБС-да баяндалған жалпы талаптар;

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 22 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

- ҚР БҒМ талаптары;
 - жұмыс берушілерден мамандарға қойылатын талаптар туралы ақпарат;
 - түлектердің білім беру қызметіне қанағаттануы;
 - қоғамдық топтардың (ата-аналардың немесе азаматтық топтардың) және басқалардың сұраулары;
 - оқыту технологиялары;
 - материалдық-техникалық база;
 - кадрлық қамтамасыз ету және басқалар;
- «ARQA» жобалау және әзірлеу кірістері туралы құжатталған ақпаратты тіркеуі және сақтауы керек.

8.3.4. Жобалау және әзірлеуді басқару құралдары

«ARQA» жобалау және әзірлеу процесін басқару құралдарын сенімділікті қамтамасыз ету үшін мыналарды қолданады:

- 1) қол жеткізілуі тиіс нәтижелер айқындалады;
- 2) жобалау және әзірлеу нәтижелерінің талаптарды орындау қабілетін бағалау үшін талдаулар жүргізілді;
- 3) жобалау мен әзірлеудің шығыс деректерінің жобалау мен әзірлеуге қойылатын кіріс талаптарына сәйкестігін қамтамасыз ету мақсатында верификация бойынша іс-шаралар жүргізілді;
- 4) Дайын өнім мен қызметтердің белгіленген қолдануға немесе белгіленген пайдалануға қойылатын талаптарға сәйкестігін қамтамасыз ету мақсатында валидация бойынша іс-қимылдар жүргізілді;
- 5) талдау немесе верификация және валидация барысында анықталған проблемалар бойынша қажетті іс-қимылдар жасалды;
- 6) осы әрекеттер туралы құжатталған ақпарат тіркелді және сақталды.

Жобаларды талдау жоспарға сәйкес жобалау мен әзірлеудің негізгі кезеңдерінде жүргізіледі. Жобаларды талдауға қатысушылардың құрамына жобалаудың және әзірлеудің талданатын кезеңіне қатысы бар құрылымдық бөлімшелердің өкілдері енгізіледі.

Жобаны талдау нәтижелері жазбаларда көрсетіледі.

Верификацияны «ARQA» директоры жобалау процесі аяқталғаннан кейін жүзеге асырады.

Валидация әзірленетін қызметтің белгіленген талаптарға жауап беру қабілетін растау үшін жүзеге асырылады. «ARQA» - да қызметтерді валидациялау:

- постмониторинг процедуралары;
- стейкхолдерлер мен білім беру ұйымдары қызметкерлерінің пікірлерін жинау;
- жетекші мамандар мен басшылар қатарынан сараптамалық топтарды қалыптастыру.

Жобалау мен әзірлеуді талдау, тексеру және тексеру әртүрлі мақсаттарға ие. Олар ұйымның өнімдері мен қызметтеріне қаншалықты қатысты болса, жеке немесе бірлесіп орындалуы мүмкін.

8.3.5. Жобалау және әзірлеу нәтижелері

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 23 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

«ARQA» жобалау және әзірлеу нәтижелерін қамтамасыз етеді

- 1) кіру талаптарына сәйкес келді;
- 2) өнім өндіру мен қызмет көрсетудің кейінгі процестері үшін барабар болды;
- 3) сапа менеджменті жүйесінің талаптарына сәйкес мониторинг пен өлшеуге қойылатын талаптарды, сондай-ақ қабылдау критерийлерін немесе оларға сілтемелерді қамтыды;
- 4) олардың нысаналы мақсаты, қауіпсіз және тиісінше ұсынылуы үшін маңызды болып табылатын өнімдер мен көрсетілетін қызметтердің сипаттамаларын айқындады.

Жобалау және әзірлеу үшін шығыс мәліметтер болып мыналар табылады:

- ҚР БҒМ Жоғары, жоғары оқу орнынан кейінгі, техникалық және кәсіптік білім беру, орта білім беру саласында қызмет жүргізу құқығымен аккредиттеу агенттігі ретінде танылуы;

- институционалдық / мамандандырылған аккредиттеу стандарттары.

Қызметтерді жобалау және әзірлеу жөніндегі шығыс деректері бар құжаттарды «ARQA» директоры олар шығарылғанға және пайдаланылғанға дейін бекітеді.

«ARQA» жобалау және әзірлеу нәтижелері туралы құжатталған ақпаратты тіркеуі және сақтауы керек.

8.3.6. Жобалау және әзірлеу өзгерістері

«ARQA» өнімдер мен қызметтерді жобалау және әзірлеу кезінде немесе одан кейін жасалған өзгерістерді сәйкестендіруге, талдауға және басқаруға қажет, бұл сәйкестікке теріс әсерді болдырмауды қамтамасыз ету үшін қажет.

Жоспарланған іс-шараларға сәйкес (7.3.1-тармақ) жобалар мен әзірлемелерге өзгерістер білім беру процесі жағдайларының өзгеруі, білім беру процесін жүзеге асырудың жаңа әдістерін, технологиялары мен құралдарын енгізу, кейбір мамандықтар бойынша оқу жоспарын өзгерту нәтижесінде жүзеге асырылады.

Барлық өзгерістер СМЖ ТА ҚП 01-17 -007 -2018 құжатталған процедурасына сәйкес басқарылады.

Өзгерістерді талдау нәтижелерінің жазбаларына мыналар жатады:

- Аккредиттеу Кеңесі отырыстарының хаттамалары;
- өндірістік отырыстардың хаттамалары;
- құрылымдық бөлімшелер отырыстарының хаттамалары;
- өзгерістер енгізу туралы ұсыныстар және басқалар.

«ARQA» жобалау және әзірлеу өзгерістері, талдау нәтижелері, өзгерістерге рұқсат беру және жағымсыз әсерлердің алдын алу үшін қабылданған әрекеттер туралы құжатталған ақпаратты тіркеуі және сақтауы керек.

8.4. Сыртқы жеткізушілер жеткізетін процестерді, өнімдерді және қызметтерді басқару

8.4.1. Жалпы ережелер

«ARQA» сыртқы өнім берушілердің өнімдері мен қызметтері оларды агенттік ұсынатын өнімдер мен қызметтердің құрамына енгізуге арналған жағдайларда,

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 24 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

сыртқы өнім берушілер жеткізетін процестер, өнімдер мен қызметтер үшін қолданылатын мемлекеттік сатып алуды өткізудің бекітілген регламентінің талаптарына сыртқы өнім берушілер жеткізетін процестердің, өнімдер мен қызметтердің сәйкестігін қамтамасыз етеді;

«ARQA» бағалау, сыртқы жеткізушілерді таңдау критерийлерін олардың процестерді орындау немесе талаптарға сәйкес өнімдер мен қызметтерді жеткізу қабілетіне қарай анықтайды және қолданады.

8.4.2. Басқару түрі мен дәрежесі

«ARQA» сыртқы жеткізушілер жеткізетін процестердің, өнімдердің және қызметтердің ARQA-ның өз тұтынушыларына тиісті өнімдер мен қызметтерді үнемі жеткізу қабілетіне теріс әсер етпеуін қамтамасыз етеді.

«ARQA» мынаны ескереді:

сыртқы жеткізушілер жеткізетін процестердің, өнімдердің және қызметтердің ARQA-ның тұтынушылардың талаптарына және қолданыстағы заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптарға сәйкестігін үнемі қамтамасыз ету қабілетіне ықтимал әсері.

8.4.3. Сыртқы жеткізушілерге берілетін ақпарат

«ARQA» сыртқы жеткізушіге хабарланғанға дейін талаптардың жеткіліктілігін қамтамасыз етеді.

«ARQA» сыртқы жеткізушілерге өз талаптарын айтады:

- 1) жеткізілетін процестерге, өнімдерге және көрсетілетін қызметтерге;
- 2) мақұлдауға;
- 3) өнімдер мен қызметтер;
- 4) әдістер, процестер және жабдықтар;
- 5) өнімдер мен көрсетілетін қызметтерді шығару;
- 6) біліктілікті растаудың кез келген талап етілетін шараларын қоса алғанда, персоналдың құзыретіне;
- 7) сыртқы өнім берушінің агенттікпен өзара іс-қимылына;

8.5. Өнім өндіру және қызмет көрсету

8.5.1. Өнім өндірісін және қызмет көрсетуді басқару

«ARQA» басқарылатын жағдайларда өнім өндіруді және қызмет көрсетуді жүзеге асырады.

Басқарылатын шарттар оның қаншалықты қолданылатынын ескере отырып, мыналарды қамтиды:

- 1) анықтайтын құжатталған ақпараттың қолжетімділігі:
 - өндірілетін өнімнің, көрсетілетін қызметтердің немесе жүзеге асырылатын қызметтің сипаттамалары;
- 2) қол жеткізілуі тиіс нәтижелер:
 - мониторинг пен өлшеуді жүзеге асыруға жарамды ресурстардың қолжетімділігі мен қолданылуы;
 - процестердің жұмыс істеуі үшін тиісті инфрақұрылым мен ортаны қолдану;

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 25 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

- кез келген талап етілетін біліктілікті қоса алғанда, Құзыретті персоналды тағайындау;
- адам факторына байланысты қателіктердің алдын алу мақсатында іс-әрекеттерді орындау.

8.5.2. Сәйкестендіру және қадағалау

«ARQA» өнімдер мен қызметтердің сәйкестігін қамтамасыз ету үшін қажет болған кезде шығуды анықтау үшін қолайлы әдістерді қолданады.

«ARQA» өнім өндіру және қызмет көрсету барысы бойынша мониторинг пен өлшеуге қатысты талаптарға қатысты шығу мәртебесін анықтайды.

8.5.3. Тұтынушылардың немесе сыртқы жеткізушілердің меншігі

«ARQA» агенттік басқарған немесе пайдаланған кезде тұтынушылардың немесе сыртқы жеткізушілердің меншігіне қамқорлық жасайды.

«ARQA» өнімдер мен қызметтерге пайдалану немесе қосу үшін берілген тұтынушының немесе сыртқы жеткізушінің мүлкін сақтайды және қорғайды.

Тұтынушының немесе сыртқы жеткізушінің мүлкі жоғалған, бүлінген немесе жарамсыз деп танылған жағдайда, «ARQA» бұл туралы тұтынушыға немесе сыртқы жеткізушіге хабарлайды.

Ескерту-тұтынушының немесе сыртқы Жеткізушінің меншігіне материалдар, компоненттер, құралдар мен жабдықтар, жылжымайтын мүлік, зияткерлік меншік және жеке деректер кіруі мүмкін.

8.5.4. Сақтау

«ARQA» өнімді өндіру және қызметтерді ұсыну кезінде өнімділікті талаптарға сәйкестікті қамтамасыз ету үшін қажет болған жағдайда сақтайды.

8.5.5. Жеткізуден кейінгі қызмет

«ARQA» жеткізілгеннен кейін өнімдер мен қызметтерге қатысты қызметке қойылатын талаптардың орындалуын қамтамасыз етеді.

Жеткізілгеннен кейін талап етілетін қызмет көлемін анықтау кезінде «ARQA» заңнамалық және нормативтік құқықтық талаптарды қарайды.

Жеткізуден кейінгі қызмет кепілдік міндеттемелеріне, келісімшарттық міндеттемелерге (мысалы, қызмет көрсету) және қосымша қызметтерге сәйкес әрекеттерді қамтуы мүмкін.

8.5.6. Өзгерістерді басқару

«ARQA» өнім өндірісі мен қызмет көрсетудегі өзгерістерді талдап, оларды үнемі сәйкестікті қамтамасыз ету үшін қаншалықты қажет болса, солай басқаруы керек.

«ARQA» өзгерістерді талдау нәтижелерін, өзгерісті енгізуге рұқсат берген персонал туралы мәліметтерді және талдау нәтижесі болып табылатын барлық қажетті әрекеттерді сипаттайтын құжатталған ақпаратты тіркеуі және сақтауы тиіс.

8.6. Өнімдер мен қызметтерді шығару

«ARQA» өнімдер мен қызметтерге қойылатын талаптардың орындалуын тексеру мақсатында тиісті кезеңдерде жоспарланған іс-шараларды енгізуі тиіс.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 26 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Тұтынушы үшін өнімдер мен көрсетілетін қызметтерді шығару уәкілетті орган және/немесе тұлға санкциялаған және тұтынушының өзі қолданған жағдайларды қоспағанда, барлық жоспарланған іс-шараларды іске асыру аяқталғанға дейін қанағаттанарлық нәтижелермен жүргізілмеуге тиіс.

«ARQA» өнімдер мен қызметтерді шығару туралы құжатталған ақпаратты тіркеуі және сақтауы тиіс. Құжатталған ақпарат қабылдау критерийлеріне сәйкестігін және өнімдер мен қызметтерді шығаруға санкция берген лауазымды тұлғаға (тұлғаларға) қатысты қадағалануын көрсететін куәліктерді қамтуы тиіс.

8.7. Процестердің сәйкес келмейтін нәтижелерін басқару

8.7.1. «ARQA» олардың мақсатсыз пайдаланылуын немесе жеткізілуін болдырмау мақсатында талаптарға сәйкес келмейтін процестердің нәтижелерін сәйкестендіруді және басқаруды қамтамасыз етеді.

«ARQA» процестердің сәйкес келмейтін нәтижелеріне қатысты мынадай әрекеттердің бірін немесе бірнешеуін жүзеге асыруы тиіс:

- 1) түзету;
- 2) бөлімше, таратуды шектеу, өнімді жеткізуді және қызмет көрсетуді қайтару немесе тоқтата тұру;
- 3) тұтынушыны хабардар ету;

Процестердің сәйкес келмейтін нәтижелерін түзетуді орындағаннан кейін олардың талаптарға сәйкестігі тексерілуі керек.

8.7.2. «ARQA» құжатталған ақпаратты тіркеуі және сақтауы керек, егер ол:

- 1) сәйкессіздікті сипаттайды;
- 2) қабылданған әрекеттерді сипаттайды;
- 3) сәйкессіздікке қатысты әрекет туралы шешім қабылдаған уәкілетті органды және/немесе тұлғаны көрсетеді.

9 Қызмет нәтижелерін бағалау

9.1. Мониторинг, өлшеу, талдау және бағалау

9.1.1. Жалпы ережелер

«ARQA» мыналарды анықтайды:

- 1) мониторинг пен өлшеуге не жатуы тиіс;
- 2) сенімді нәтижелерді қамтамасыз ету үшін қажетті мониторинг, өлшеу, талдау және бағалау әдістерін;
- 3) мониторинг және өлшеу қашан жүргізілуі тиіс;
- 4) мониторинг және өлшеу нәтижелері талданып, бағалануы тиіс.

Қызметті мониторингілеу және өлшеу әдістері қызметке қойылатын талаптарды белгілейтін нормативтік құжаттарда (ҚР МЖМБС, ARQA қызметін ұйымдастыру қағидалары), сондай-ақ процестерге қатысты ARQA сапа менеджменті жүйесінің құжаттарында қызметтерді ұйымдастыру және өткізу жөніндегі процестер карталарында сипатталған.

Егер мониторинг әдістері анықталмаса, онда қызметтерді ұсыну, егер уәкілетті тұлға және, мүмкін болса, тұтынушы өзге тәртіпті мақұлдмаса, барлық

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 27 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

жоспарланған іс-шаралар қанағаттанарлық нәтижелермен орындалғанға дейін жүзеге асырылмайды.

«ARQA «қызметтің белгіленген талаптарға сәйкестігін растау, СМЖ сәйкестігін қамтамасыз ету және оның нәтижелілігін ұдайы жақсарту,»ARQA» - да мониторинг, өлшеу, талдау және жақсарту жөніндегі шараларды әзірлеу және іске асыру мақсатында сапа менеджменті жүйесінің қызметінің нәтижелері мен нәтижелілігін бағалауы тиіс.

Шаралар объектілері: қызметтер, СМЖ процестері. Осы жұмыстың ұйымдастырылуы мен нәтижелері үшін жауапкершілік осы Басшылықпен, лауазымдық нұсқаулықтармен, СМЖ құжатталған процедураларымен және процесс карталарымен реттеледі.

«ARQA» алынған нәтижелердің дәлелі ретінде тиісті құжатталған ақпаратты тіркеп, сақтауы керек.

9.1.2. Тұтынушылардың қанағаттануы

«ARQA» тұтынушылардың олардың қажеттіліктері мен үміттерін қанағаттандыру дәрежесін қабылдауына қатысты деректерге мониторинг жүргізіп, осы ақпаратты алу, бақылау және талдау әдістерін анықтауы керек.

Тұтынушылардың қабылдау мониторингінің мысалдары тұтынушылардан сауалнама, тұтынушылардан жеткізілген өнімдер мен қызметтер туралы пікірлер, тұтынушылармен кездесулер, нарық үлесін талдау, алғыс, кепілдік міндеттемелері бойынша шағымдар және т. б. болуы мүмкін.

Тұтынушылардың қанағаттануы (сыртқы және ішкі) ARQA-да сапа менеджменті жүйесінің жұмыс істеу тиімділігінің маңызды критерийлерінің бірі болып табылады.

9.1.3. Талдау және бағалау

«ARQA» мониторинг пен өлшеу кезінде алынған тиісті деректер мен ақпаратты талдап, бағалауы керек. Талдау нәтижелері бағалау үшін мыналар пайдаланылуы керек:

- 1) өнімдер мен қызметтердің сәйкестігі;
- 2) тұтынушылардың қанағаттану дәрежесі;
- 3) сапа менеджменті жүйесінің қызметі мен нәтижелілігінің нәтижелері;
- 4) жоспарлаудың сәттілігі;
- 5) тәуекелдер мен мүмкіндіктерге қатысты қабылданған іс-әрекеттердің нәтижелілігі;
- 6) сыртқы өнім берушілер қызметінің нәтижелері;
- 7) сапа менеджменті жүйесін жақсарту қажеттіліктері.

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау «arqa» қолданыстағы рәсімдеріне сәйкес СМЖ және жұмыстардың барлық тексерулері (ішкі аудиттер кезінде, басшылықтың СМЖ талдауы кезінде, тұтынушылардың талаптарын қарау кезінде) кезінде жүргізіледі.

Тұтынушылардың қанағаттанушылығын бағалау туралы мәліметтер түзету іс-әрекеттерін жүргізу және СМЖ жақсарту үшін негізгі бастапқы деректердің

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 28 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

бірі болып табылады. Алынған ақпарат басшылық тарапынан СМЖ талдауда (9.3-бөлім), жоғары басшылықтың барлық белгіленген талаптардың орындалуын қамтамасыз етуде (8.2 және 8.3-бөлімдер), тұтынушылардың қанағаттанушылығын арттыру үшін қажетті ресурстарды анықтауда (7.1-кіші бөлім), сондай-ақ ARQA қызметін жақсарту үшін (10-бөлім) пайдаланылады. Деректерді талдау әдістері статистикалық әдістерді қамтуы мүмкін.

9.2. Ішкі аудит

9.2.1. «ARQA» сапа менеджменті жүйесі ұйымның сапа менеджменті жүйесіне қойылатын өз талаптарына және осы стандарттың талаптарына сәйкес келетіндігі, сондай-ақ нәтижелі енгізілгені және жұмыс істейтіні туралы ақпарат алу үшін жоспарланған уақыт аралықтары арқылы ішкі аудиттерді жүргізуі тиіс.

9.2.2. «ARQA» мыналарды жасау керек:

- 1) аудит жүргізудің кезеңділігі мен әдістерін, сондай-ақ талаптарды тексеру және есептілікті ұсыну үшін жоспарланатын жауапкершілікті қоса алғанда, аудит бағдарламаларын жоспарлауға, әзірлеуге, іске асыруға және өзекті күйде ұстауға міндетті. Аудит бағдарламалары тексерілетін процестердің маңыздылығын, ұйымға әсер ететін өзгерістерді және алдыңғы аудиттердің нәтижелерін ескере отырып әзірленуі тиіс;
- 2) әрбір аудит үшін аудит критерийлерін және тексеру саласын айқындау;
- 3) аудиторлық процестің объективтілігі мен бейтараптығын қамтамасыз ету үшін аудиторларды іріктеуге және аудит жүргізуге;
- 4) аудит нәтижелері туралы ақпаратты тиісті басшыларға беруді қамтамасыз етуге міндетті;
- 5) негізсіз кідіріссіз тиісті түзетуді және түзету әрекеттерін жүзеге асыруға міндетті;
- 6) құжатталған ақпаратты аудит бағдарламасын және алынған аудит нәтижелерін іске асырудың куәлігі ретінде тіркеуге және сақтауға (басшылық үшін ISO 19011 стандарты).

Ішкі аудиттерді ұйымдастыру мен жүргізу тәртібін СМЖ ҚП 01-17-009-2018 анықтайды.

Аудитті «ARQA» директорының бұйрығымен тағайындалған және мамандандырылған курстарда оқыған ішкі аудиторлар жүргізеді.

Ішкі сапа аудиті бойынша бақылаудың жиілігі мен негізгі пункттері қызметтерге, процестер мен технологиялардың маңыздылығына қатысты мәндер мен функцияларды ескере отырып белгіленеді. Аудиттер бекітілген жылдық бағдарлама бойынша жүргізіледі.

Аудит нәтижелері ішкі аудит нәтижелері туралы тиісті есептер түрінде құжатталады және жалпылау үшін сапа жөніндегі басшылықтың өкіліне ұсынылады.

Ішкі аудиттердің нәтижелері басшылық тарапынан СМЖ талдау үшін кіріс деректері ретінде қызмет етеді.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 29 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

9.3. Басшылық тарапынан талдау

9.3.1. Жалпы ережелер

«ARQA» жоғары басшылығы оның тұрақты жарамдылығын, барабарлығын, нәтижелілігін және ARQA дамуының стратегиялық бағытымен келісімділігін қамтамасыз ету мақсатында СМЖ ТА С 01-12-006-2017-де көзделген сапа менеджменті жүйесін жылына кемінде бір рет талдайды.

Жоғары басшылық тарапынан талдау «ARQA» Аккредиттеу Кеңесінің отырыстарында жүзеге асырылады, онда мыналар бойынша шешімдер қабылданады:

- сапа саласындағы саясатты, мақсаттарды өзгерту;
- СМЖ, оның процестерінің нәтижелілігін арттыру;
- тұтынушылардың талаптарына қатысты білім беру қызметтерінің сапасын жақсарту;
- қажеттіліктер және ресурстармен қамтамасыз ету.

Қабылданған шешімдер Аккредиттеу Кеңесі отырысының хаттамаларымен ресімделеді, оған «ARQA» директоры қол қояды.

Хаттамалар білім беру қызметтерінің сапасын жақсарту мақсатында жүргізілген талдау қорытындылары бойынша жоспарларды, іс-шараларды, одан әрі іс-қимылдарды әзірлеу үшін негіз болады.

9.3.2. Басшылық тарапынан талдаудың кіріс деректері

Басшылық тарапынан талдау жоспарлануы және мыналарды қарауды қамтуы тиіс:

- 1) басшылық тарапынан өткен талдаулардың нәтижелері бойынша іс-қимылдар мәртебесін;
- 2) сапа менеджменті жүйесіне қатысты сыртқы және ішкі факторлардағы өзгерістер;
- 3) сапа менеджменті жүйесінің қызметінің нәтижелері мен нәтижелілігі туралы ақпаратты, оның ішінде:
 - тұтынушылардың қанағаттануы және тиісті мүдделі тараптардың пікірлері;
 - сапа саласындағы мақсаттарға қол жеткізу дәрежелері;
 - процестердің көрсеткіштеріне және өнімдер мен қызметтердің сәйкестігіне;
 - сәйкессіздіктер мен түзету әрекеттері;
 - мониторинг және өлшеу нәтижелері;
 - аудит нәтижелеріне;
 - сыртқы жеткізушілер қызметінің нәтижелері;
- 4) ресурстардың жеткіліктілігі;
- 5) тәуекелдер мен мүмкіндіктерге қатысты қабылданған іс-әрекеттердің нәтижелілігі (6.1 қараңыз);
- 6) жақсарту мүмкіндіктері.

9.3.3. Басшылық тарапынан талдау нәтижелері

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 30 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Басшылықтың талдау нәтижелері жақсарту мүмкіндіктеріне, сапа менеджменті жүйесінің кез келген қажетті өзгерістеріне және ресурстарға қажеттілікке қатысты шешімдер мен әрекеттерді қамтуы керек.

«ARQA» үнемі жақсарту шаралары ретінде қарастыруды қажет ететін қажеттіліктер мен мүмкіндіктердің бар-жоғын анықтау үшін талдау мен бағалау нәтижелерін, басшылықтың талдау нәтижелерін қарастыруы керек.

«ARQA» басшылықтың талдау нәтижелерінің дәлелі ретінде құжатталған ақпаратты тіркеуі және сақтауы керек.

10 Жақсарту

10.1. Жалпы ережелер

«ARQA» тұтынушылардың талаптарын орындау және олардың қанағаттанушылығын арттыру үшін қажетті әрекеттерді жақсарту және орындау мүмкіндіктерін анықтайды және таңдайды.

Бұл мыналарды қамтуы керек:

- талаптарды орындау, сондай-ақ болашақ қажеттіліктер мен үміттерді есепке алу мақсатында өнімдер мен қызметтерді жақсарту;
- жағымсыз әсерлердің әсерін түзету, алдын алу немесе азайту;
- сапа менеджменті жүйесінің қызметі мен нәтижелілігін жақсарту.

Жақсартулардың мысалдары мыналарды қамтуы мүмкін: түзету, түзету әрекеті, үздіксіз жақсарту, серпінді өзгеріс, инновация және қайта құру.

10.2. Сәйкессіздіктер және түзету әрекеттері

10.2.1. Сәйкессіздік анықталған кезде, оның ішінде талаптарға байланысты «ARQA»:

- 1) осы сәйкессіздікке және қаншалықты қолданылатынына жауап беру:
 - анықталған сәйкессіздікті басқару және түзету бойынша шаралар қабылдау;
 - осы сәйкессіздіктің салдарына қатысты іс-қимыл жасау;
- 2) Осы сәйкессіздіктің себептерін жою жөніндегі іс-қимылдар қажеттілігін оның қайта пайда болуын немесе басқа жерде пайда болуын болдырмау үшін бағалау:
 - сәйкессіздікті талдау;
 - сәйкессіздіктің пайда болуына себеп болған себептерді анықтау;
 - ұқсас сәйкессіздіктің болуын немесе оның басқа жерде пайда болу мүмкіндігін анықтау;
- 3) барлық қажетті әрекеттерді орындау;
- 4) әрбір қабылданған түзету әрекетінің нәтижелілігін талдау;
- 5) қажет болған жағдайда жоспарлау барысында айқындалған тәуекелдер мен мүмкіндіктерді өзектендіру;
- 6) қажет болған жағдайда сапа менеджменті жүйесіне өзгерістер енгізуге міндетті.

Түзету әрекеттері «ARQA» - дағы барлық СМЖ процестері циклінің міндетті құрамдас бөлігі болып табылады.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамауа жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 31 из 42
------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Түзету әрекеттері анықталған сәйкессіздіктердің салдарына сәйкес келуі керек және қызметтердің, процестердің және СМЖ сәйкес келмеу себептерін жоюға бағытталған.

Түзету әрекеттері СМЖ ТА ҚП 01-17-011-2018-ге сәйкес жүзеге асырылады.

10.2.2. «ARQA» құжатталған ақпаратты анықталған сәйкессіздіктердің сипатының және одан кейінгі қабылданған іс-қимылдардың және барлық түзету іс-әрекеттерінің нәтижелерінің дәлелі ретінде тіркеуі және сақтауы тиіс.

10.3. Үздіксіз жақсарту

«ARQA» сапа менеджменті жүйесінің жарамдылығын, барабарлығын және нәтижелілігін үнемі жақсартып отыруы тиіс.

ARQA-да үздіксіз жетілдіру процесі СМЖ-нің ішкі тиімділігі мен тиімділігін жақсарту, сондай-ақ СМЖ-ге тартылған персоналдың тәжірибесі мен білімін барынша ұтымды пайдалану арқылы тұтынушылар мен басқа да мүдделі тараптарды қанағаттандыру құралы ретінде пайдаланылады.

Тұрақты жақсарту мыналарға қолданылады:

- білім беру қызметтері, оның ішінде түлектердің білімі, тәжірибесі, іскерлігі, дағдылары;
- СМЖ процестері;
- өндірістік орта.

Үнемі жақсарту процесіне жауапкершілік құрылымдық бөлімшелердің басшыларына жүктеледі.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 32 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

А қосымшасы
(анықтамалық)

СМЖ ТА «ARQA» құжаттары тізбесі

Рет. №	Құжат аталуы	Сәйкестендіру номері
1	2	3
Сапа бойынша нұсқаулық		
1.	Сапа бойынша нұсқаулық	СМЖ ТА СН
Сапа саласындағы саясат пен мақсаттар		
1.	Сапа саласындағы саясат	СМЖ ТА СС
2.	Сапа саласындағы мақсаттар	СМЖ ТА СМ
Стандарттар		
1.	СМЖ құжаттамасын құруға, баяндауға және ресімдеуге қойылатын жалпы талаптар	СМЖ ТА С 01-12-001-2018
2.	Сапа саласындағы мақсаттарды әзірлеу және СМЖ жақсартуды жоспарлау	СМЖ ТА С 01-12-002-2018
3.	Бөлімшілер Е әзірлеу, ресімдеу, бекіту және қолданысқа енгізу тәртібі	СМЖ ТА С 01-12-003-2018
4.	ҚН әзірлеу, келісу және бекіту тәртібі	СМЖ ТА С 01-12-004-2018
5.	Қызметтерді жобалау және әзірлеу	СМЖ ТА С 01-12-005-2018
6.	Басшылық тарапынан СМЖ талдау	СМЖ ТА С 01-12-006-2018
Құжатталған процедуралар		
1.	Құжаттаманы басқару	СМЖ ТА ҚП 01-17-007-2018
2.	Жазбаларды басқару	СМЖ ТА ҚП 01-17-008-2018
3.	Ішкі аудит	СМЖ ТА ҚП 01-17-009-2018
4.	Сәйкес келмейтін өнімді басқару	СМЖ ТА ҚП 01-17-010-2018
5.	Түзету және ескерту әрекеттері	СМЖ ТА ҚП 01-17-011-2018
Бөлімшелер туралы ережелер		
1.	Жоғары оқу орындарын аккредиттеу департаменті туралы ереже	СМЖ ТА БЕ 01-04-001-2018
2.		СМЖ ТА БЕ 01-04-

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 33 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

		002-2018
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
ARQA стандарттары		
	Жоғары оқу орындарын институционалдық аккредиттеу стандарты	СМЖ ТА С 01-05-001-2018
		СМЖ ТА С 01-05-002-2018
	Жоғары оқу орындарын мамандандырылған аккредиттеу стандарты	СМЖ ТА С 01-05-003-2018
	Жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру бағдарламаларын мамандандырылған аккредиттеу стандарты	СМЖ ТА С 01-05-004-2018
	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарын мамандандырылған аккредиттеу стандарттары	СМЖ ТА С 01-05-005-2018
	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарын институционалдық аккредиттеу стандарттары	СМЖ ТА С 01-05-006-2018
	Медициналық білім беру ұйымын мамандандырылған аккредиттеу стандарттары	СМЖ ТА С 01-05-007-2018
ARQA процедуралары		
	«ARQA» білім беру сапасын аккредиттеу және сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігінің 2018 - 2022 жылдарға арналған стратегиялық даму жоспары	СМЖ ТА Ж 01-06-001-2018
	Аккредиттеуден кейінгі мониторинг туралы ереже	СМЖ ТА Е 01-06-002-2018
	Жоғары сараптамалық кеңес туралы ереже	СМЖ ТА Е 01-06-003-2018
	Сараптамалық кеңестер туралы ереже	СМЖ ТА Е 01-06-004-

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 34 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

		2018
	Институционалдық/мамандандырылған аккредиттеу шеңберінде білім беру ұйымдарының / білім беру бағдарламаларының қызметін өзін-өзі бағалау нәтижелері бойынша есеп бойынша сараптамалық қорытынды әзірлеу ережелері	СМЖ ТА Е 01-06-005-2018
	Институционалдық/мамандандырылған аккредиттеу шеңберінде білім беру ұйымдарының қызметін сыртқы бағалау / білім беру бағдарламаларын іске асыру нәтижелері бойынша есепті әзірлеу ережелері	СМЖ ТА Е 01-06-006-2018
	Жоғары оқу орындарын аккредиттеуге арналған өзін-өзі бағалау жөніндегі Нұсқаулық	СМЖ ТА Н 01-06-007-2018
	Колледжді аккредиттеуге арналған өзін-өзі бағалау жөніндегі Нұсқаулық	СМЖ ТА Н 01-06-008-2018
Лауазымдық нұсқаулықтар		
	Жоғары оқу орындарын аккредиттеу департаменті үйлестірушісінің лауазымдық нұсқаулығы	СМЖ ТА ЛН 01-12-001-2018
	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарын аккредиттеу департаменті үйлестірушісінің лауазымдық нұсқаулығы	СМЖ ТА ЛН 01-12-002-2018
	Техникалық және кәсіптік білім беру ұйымдарын аккредиттеу департаменті директорының лауазымдық нұсқаулығы	СМЖ ТА ЛН 01-12-003-2018
	Жоғары оқу орындарын аккредиттеу департаменті директорының лауазымдық нұсқаулығы	СМЖ ТА ЛН 01-12-004-2018

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 35 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Ә қосымшасы (анықтамалық)

Сапа саласындағы саясат

«ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі (бұдан әрі ARQA) осы ішкі сапаны қамтамасыз ету саясатын (бұдан әрі - Саясат) сыртқы сапаны қамтамасыз ету агенттіктері үшін стандарттар мен нұсқаулықтарға сәйкес әзірледі. Саясат сапаны қамтамасыз ету және сапаны үздіксіз жетілдіру мәдениетін дамыту үшін ARQA - да белгіленген жалпы көзқарастарды, негізгі принциптерді және іске асыру механизмін көрсетеді

Жалпы көзқарастар 2015 жылғы 14-15 мамырда Ереванда өткен министрлер конференциясы мақұлдаған Еуропалық жоғары білім беру кеңістігінде (ESG) жоғары білім сапасын қамтамасыз ету стандарттары мен нұсқаулықтарына негізделген.

Сапаны қамтамасыз ету принциптері:

- Агенттік қызметіне қатысатын барлық тұлғалардың құзыретті, кәсіби және этикалық әрекет ететініне кепілдік;
- ағқа қызметін үнемі жетілдіруге әкелетін ішкі және сыртқы кері байланыс механизмдерін қосу;
- төзімсіздік немесе кемсітушіліктің кез келген түрінен қорғау;
- жарлықпен ағқа өз қызметін жүзеге асыратын тиісті органдармен қажетті байланыс орнату (ҚР Білім және ғылым министрлігінің Жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі білім департаменті (ҚР БҒМ), ҚР БҒМ сапаны қамтамасыз ету комитеті, ҚР Әділет министрлігі);
- қосалқы мердігерлер ұсынған кез келген қызмет пен материалдардың еуропалық стандарттар мен нұсқаулықтарға сәйкес келетініне кепілдік (сапаны қамтамасыз ету жөніндегі қызметтің кейбір немесе барлық элементтері қосалқы мердігерлерге сеніп тапсырылған жағдайда);
- ARQA-ның сыртқы сапаны қамтамасыз ету рәсімдері жүргізілген оқу орындарының мәртебесі мен танылуын белгілеу мүмкіндігі;
- сапаны үздіксіз жетілдіру мәдениетін дамыту;
- сапаны қамтамасыз ету жауапкершілігі ARQA басшылығы мен қызметкерлердің ортақ жауапкершілігі болып табылады.

Саясатты іске асыру механизмі ARQA стандарттарында, ережелер мен нұсқаулықтарда, лауазымдық нұсқаулықтарда және басқа да нормативтік құжаттарда көрсетілген.

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 36 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Б қосымшасы (анықтамалық)

Сапа саласындағы мақсаттар мен міндеттер

«ARQA» білім беру сапасын аккредиттеу және сараптамалау жөніндегі Тәуелсіз агенттігінің (бұдан әрі - ARQA) сапасын қамтамасыз ету саясатының мақсаттары:

1. Институционалдық, ұлттық және халықаралық деңгейде білім беру сапасын қамтамасыз ету саласындағы білім беру қызметтері нарығының қажеттіліктерін есепке алу арқылы ARQA қызметтерінің бәсекеге қабілеттілігін қамтамасыз ету;
2. ARQA сарапшылары мен мамандарын даярлау, қайта даярлау және біліктілігін арттыру;
3. Қызмет көрсету географиясын кеңейту, олардың саны мен сапасын арттыру үшін еңбек нарығын талдау;
4. Отандық және шетелдік білім беру сапасын қамтамасыз ету саласында қызмет көрсететін органдармен ынтымақтастықты ұйымдастыру, жұмыс тәжірибесімен алмасу.

Сапа саласындағы міндеттер

ARQA білім беру ұйымдары мен білім беру бағдарламаларын сыртқы бағалау, агенттік құзыреті шегінде ақпарат беру және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес басқа да функцияларды орындау арқылы жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі, техникалық және кәсіптік, орта білім беру қызметінің сапасын арттыруға жәрдемдесуге міндеттенеді. Осыған байланысты міндеттер қойылады:

- білім беру ұйымдарын, білім беру бағдарламаларын сырттай бағалау және деректер мен ақпаратты талдау негізінде шешімдер қабылдау рәсімдерін жүргізу кезінде заңдылық, объективтілік, ашықтық, уақтылық және басқа да қағидаттарды ұстану;
- жоғары және жоғары оқу орнынан кейінгі, техникалық және кәсіптік, орта білім беру ұйымдары қызметінің сапасына, білім беру бағдарламаларын іске асыруға байланысты мәселелер бойынша егжей-тегжейлі, уақтылы және дұрыс ақпарат пен консультациялар беру;
- бағалау процесінде өтініш берушілермен, серіктестермен және стейкхолдерлермен өзара тиімді ынтымақтастыққа қол жеткізу;
- білім беру саласындағы сапа саясатын жүзеге асыратын шетелдік мекемелер мен ұйымдардың қызметіне белсенді қатысу;
- өз қызметінде халықаралық тәжірибені енгізу;
- қызметкерлерге жоғары кәсіби біліктілік пен құзыреттілікке ие болу мүмкіндігін қамтамасыз ету;

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 37 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

- қызметкерлердің өз жұмысына қанағаттануын арттыру және оларды агенттіктің сапасын басқару жүйесі мен қызметін жетілдіруге қатысуға ынталандыру;
- жақсы жұмыс ортасын қамтамасыз ету және сапа саясатының мақсаттарына жету үшін қажетті ресурстарды қамтамасыз ету;
- жұртшылыққа өз қызметі және мақсаттарды іске асыру туралы ақпарат беру;
- ішкі сапа менеджменті жүйесін жақсарту;
- оның тиімділігін қамтамасыз ету мақсатында сапа саясатын жыл сайынғы қайта қарауды және бағалауды қамтамасыз ету

ARQA» аккредиттеу және білім беру сапасын сараптамалау жөніндегі тәуелсіз агенттігі	Сапа менеджменті жүйесі «ARQA-ның» сапа бойынша нұсқаулығы	СМЖ ТА СН-01-03-001-2018 Версия 1 Дата 06.08.2018 г. с. 42 из 42
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------

Е қосымшасы (анықтамалық)

Библиография

1. «Білім туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319 - III ҚРЗ Заңы (11.08.2018 ж.жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен).
2. 30.05.2017 күнгі «ARQA» агентігінің Жарғысы
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 «Сапа менеджменті жүйесі. Талаптар».