



BOLASHAQ
ACADEMY

ЧУ Академия «Bolashaq»

Система менеджмента качества

Руководство по качеству

СМК РК-2022
Версия 03
Дата 2022.08.31
Стр. 1 из 58



УТВЕРЖДАЮ

И.о. ректора ЧУ «Академия «Bolashaq»

Г.М. Рысмагамбетова

« 31 » 08 2022г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

СМК РК-2022

Экз.№ подлинник

Копия № _____

Караганда

Запрещается несанкционированное копирование документа



Предисловие

1 РАЗРАБОТАНО И ВНЕСЕНО: рабочей группой

Руководитель РГ: И.о. ректора – к.ю.н., ассоциированный профессор,
Рысмагамбетова Г.М.

2 УТВЕРЖДЕНО И ВВЕДЕНО В ДЕЙСТВИЕ

Ученым советом ЧУ Академии «Bolashaq» Протокол № 1 от 31 августа 2022 г.


3 РАЗРАБОТЧИКИ:

- проректор по АВ – Бекжанова С.Б.
- проректор по НРиМС – Кадырова Г.А.
- проректор по СВР – Исмаилова Р.Н.
- руководитель УМУ – Туганбаева. С.Т.
- руководитель ОПО – Серимов Е.Е.
- специалист СМК – Гинкель Т.А.

4 ПЕРИОДИЧНОСТЬ ПРОВЕРКИ - 1 год


Настоящее руководство не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено без разрешения ректора ЧУ «Академия «Bolashaq»

Запрещается несанкционированное копирование документа


 <p>BOLASHAQ ACADEMY</p> <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 3 из 58</p>
--	---	---

Содержание

	Введение	5
1	Область применения	8
1.1	Общие положения	9
1.2	Применение	9
2	Нормативные ссылки	9
3	Определения и сокращения	9
4	Система менеджмента качества	11
4.1	Общие требования	11
4.2	Требования к документации	11
5	Ответственность руководства	19
5.1	Обязательства руководства	19
5.2	Ориентация на потребителя	19
5.3	Политика в области качества	19
5.4	Планирование	20
5.5	Ответственность полномочие и информирование	21
5.6	Анализ со стороны руководства	24
6	Менеджмент ресурсов	25
6.1	Обеспечение ресурсами	25
6.2	Людские ресурсы	25
6.3	Инфраструктура	26
6.4	Производственная среда	27
6.5	Финансовые ресурсы	27
6.6	Менеджмент информации	28
6.7	Поставщики и партнерство	29
7	Процессы жизненного цикла образовательных услуг	30
7.1	Планирование процессов жизненного цикла	30
7.2	Процессы, связанные с потребителями	30
7.3	Проектирование и разработка	32
7.4	Закупки	35
7.5	Производство и обслуживание	36
7.6	Управление контрольно-измерительными материалами	38
8	Измерение, анализ и улучшение	38
8.1	Общие положения	38
8.2	Мониторинг и измерение	39
8.3	Управление несоответствующей продукцией	41
8.4	Анализ данных	41
8.5	Улучшение	42
9	Изменения	43
10	Согласование, хранение, рассылка	44

 <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 4 из 58</p>
---	---	---

Приложение А Организационная структура, задействованных в СМК подразделений Академии «Bolashaq»	45
Приложение Б Виды деятельности (процессов), функций и задач системы менеджмента качества Академии «Bolashaq»	46
Приложение В Перечень специальностей и направлений подготовки задействованных в СМК Академии «Bolashaq»	50
Приложение Г Матрица ответственности	51
Приложение Д Перечень документированных процедур Академии «Bolashaq»	52
Приложение Е Перечень стандартов организации Академии «Bolashaq»	54
Приложение И Перечень положений о подразделениях	58
Приложение К Перечень должностных инструкций	59
Приложение Л Политика в области качества Академии «Bolashaq»	62
Приложение М Цели в области качества Академии «Bolashaq»	63
Приложение Н Лист согласования	66
Приложение О Лист ознакомления	67
Приложение П Лист регистрации изменений	68
Приложение Р Лист учета периодических проверок	69

 <p>BOLASHAQ ACADEMY</p> <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 5 из 58</p>
--	---	---

Введение

Частное учреждение «Академия «Bolashaq» (далее ЧУ «Академия «Bolashaq») организовано 25 сентября 1995 года как ЧУ «Карагандинский институт актуального образования «Болашак»» на основании приказа Министерства образования и науки Республики Казахстан №267 от 25 сентября 1995 года в соответствии со ст.7 Закона Республики Казахстан «Об образовании» на основании Положения о порядке лицензирования образовательной деятельности, утвержденного постановлением Кабинета Министров РК от 13 июля 1993 года №597 и решением Республиканского Совета по лицензированию, аттестации и аккредитации учреждений образования Министерства образования и науки РК.

Университет имеет бессрочную государственную лицензию на образовательную деятельность за № 0137370 от 03.02.2010г.

В связи с изменением статуса на основании справки о перерегистрации юридического лица № 3989-1930 от 18.06.2007г. ЧУ «Карагандинский институт актуального образования «Болашак»» переименован на ЧУ «Карагандинский университет «Болашак».

23 сентября 2011 года университет получил свидетельство об аккредитации МК № 001991 в качестве субъекта научной и научно-технической деятельности.

В соответствии с Государственной программой развития образования в Республике Казахстан до 2020 года университет осуществляет поэтапный переход к международным стандартам качества образования. В рамках реализации программы обозначена миссия университета, в которой заявлено о намерении вуза «продолжать направление в развитии классического университета; обеспечивать непрерывное образование и фундаментальные знания; следовать международным стандартам качества; внедрять новые образовательные технологии; оставаться конкурентоспособными на рынке труда; осуществлять продуманную социальную политику».

С 2004 года в университете внедрена кредитная система обучения.

Университет включен в число 15 вузов, подписавших Меморандум университетов Республики Казахстан (Тараская Декларация) в рамках программы присоединения Казахстана к Болонскому процессу.

В структуре университета шесть кафедр: Правовых и финансов, экономики и менеджмента, политологии и общеобразовательных дисциплин, педагогики и психологии, казахского языка и литературы, иностранных языков и переводческого дела, гражданского права и процесса, уголовного права и процесса, фармацевтических дисциплин.

В университете подготовка велась по 14 специальностям бакалавриата по очной и заочной формам обучения, в том числе с 2012-2013 учебного года по дистанционной технологии обучения.



На основании справки о перерегистрации юридического лица №2552-1930-01-У-Е от 12.06.15 ЧУ «Карагандинский университет «Болашак» переименован на ЧУ «Академия «Болашак».

На основании справки о перерегистрации юридического лица №2552-1930-01-ЧУ от 06.05.2019г. ЧУ «Академия «Болашак» переименован на ЧУ «Академия «Bolashaq».

Академия «Bolashaq» – это динамично развивающийся многопрофильный, учебно-образовательный научный комплекс, известный в Казахстане и за рубежом центр образования, обеспечивающий подготовку квалифицированных кадров. Организационная структура ЧУ «Bolashaq» (подразделений, задействованных в системе менеджмента качества) приведена в приложении А.

ЧУ «Bolashaq» представляет собой сложную систему, обладающую рядом особенностей. Прежде всего - это существенное преобладание информационных процессов над материальными, поскольку значительная часть средств и конечных продуктов деятельности составляет информация. Другой важной особенностью деятельности университета по сравнению с другими организационными системами является преобладание человеческого фактора, так как для основного технологического процесса университета – процесса обучения – предметом, субъектом, средством, а также конечным продуктом деятельности является человек. Эти особенности оказывают существенное влияние на выбор модели функционирования современного технического университета.


Научно-исследовательская деятельность в ЧУ «Bolashaq» неразрывно связана с учебным процессом и проводится профессорско-преподавательским составом, магистрантами, студентами и учебно-вспомогательным персоналом.

Характерной чертой выполняемых научно-исследовательских работ является ориентация, как на решение прикладных задач, так и на фундаментальные теоретические исследования.

Значительные научные изыскания проводятся учеными в области юриспруденции, информационных систем, экономики, педагогики.

В центре внимания ППС университета постоянно находится научно-исследовательская работа студентов (НИРС), многие из которых выполняют курсовые и дипломные проекты по научной тематике. Наиболее значимыми результатами работы студентов в НИРС являются публикации, подача заявок на участие в республиканском конкурсе научных работ студентов по естественным и гуманитарным наукам. Отправленные на конкурс, удостоены различных наград: дипломы, грамоты, благодарности, денежные премии.

Вопросами воспитания студенческой молодежи постоянно занимаются координатор по социально-воспитательной работе, кураторы и Комитет по делам молодежи (КДМ). В состав КДМ входят представители студенческого актива и молодежных организаций.

 <p>BOLASHAQ ACADEMY</p> <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 7 из 58</p>
--	---	---

Ответственные за воспитательный процесс проводят мероприятия, направленные на выполнение поставленных целей и задач в рамках повышения культурного уровня среди студентов; осуществляет работу по самовоспитанию, самообразованию и самоконтролю; формированию активной жизненной позиции, а также координируют взаимопонимание между студентами и преподавателями; разрабатывают меры по улучшению жилищно-бытовых условий, культурного досуга, медицинского обслуживания студентов; развитию физкультуры и спорта в вузе, укреплению соответствующей материальной базы.

Юридический адрес: Республика Казахстан, г. Караганда, ул. Ерубаетова 16/б.

Телефоны: +7 (7212) 420425, +7 (7212) 420435.

Факс: +7 (7212) 420421.

Call Center: 8-8000-80-99-88 (Звонок по Казахстану бесплатный).

Email: ku_bolashak@mail.ru

Реквизиты: ЧУ «Академия «Bolashaq»»

г.Караганда, ул.Ерубаетова. 16

БИН 950640001690,

ИИК KZ 376010191000066207,

БИК HSBKKZKX,


АО «Народный банк Казахстана»

ИИК KZ 24998НТВ0000015438

БИК TSES KZ KA

РНН 302000007457

АО «Цеснабанк»

 <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 8 из 58</p>
---	---	---

1 Область применения

Настоящее Руководство по качеству – основной документ, определяющий Политику и цели в области качества, организационную структуру системы менеджмента качества (СМК) и структуру ее документации, распределение полномочий и ответственности персонала, основные рабочие процессы, необходимые ресурсы и обеспечивающий описание системы для постоянной ссылки.

Система менеджмента качества Карагандинского университета «Болашак» создана во исполнение Приказа Министра образования и науки Республики Казахстан от 10.02.2003 г. № 822.

Система менеджмента качества ЧУ «Академия «Bolashaq» разработана и внедрена в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2016 с целью:

- демонстрации ЧУ «Академия «Bolashaq» способности всегда последовательно оказывать образовательные услуги, отвечающие требованиям государственных общеобязательных стандартов высшего профессионального образования (ГОСО) и требованиям потребителей;

- повышения удовлетворительности потребителей посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного улучшения системы и обеспечение соответствия требованиям потребителей и ГОСО.

Мотивация создания СМК ЧУ «Академия «Bolashaq»:

а) внутренняя:

- повышение условий профессиональной, социальной, этической подготовки студентов за счет снижения вариабельности процессов СМК;

- повышение ответственности всех сотрудников вуза за качество образования;

- снижение внепроизводственных затрат;

- улучшение культуры, инфраструктуры и производственной среды вуза;

б) внешняя:

- конкурентоспособность вуза на внутреннем и внешнем рынках образовательных услуг;


- повышение рейтинга вуза и специальностей;

- повышение удовлетворительности всех потребителей образовательных услуг;

- постоянное улучшение процессов деятельности вуза.

Область применения СМК распространяется на образовательную деятельность по подготовке кадров с высшим профессиональным образованием (бакалавр, специалист) в соответствии с государственными общеобязательными стандартами высшего профессионального образования по специальностям и направлениям в соответствии с областью лицензирования и государственной аккредитации.

Настоящее руководство предназначено для применения сотрудниками подразделений ЧУ «Академия «Bolashaq», задействованных в системе менеджмента качества.

	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 9 из 58
---	--	---

2 Нормативные ссылки

В настоящем руководстве использованы ссылки на следующие нормативные документы:

СТ РК 1157-2002 Образование высшее профессиональное. Системы менеджмента качества организаций образования. Основные положения.

СТ РК 1158-2002 Образование высшее профессиональное. Материально-техническая база организаций образования.

СТ РК ИСО 9000-2007 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

СТ РК ИСО 9001-2016 Системы менеджмента качества. Требования.

Государственный общеобязательный стандарт образования соответствующих уровней образования, утвержденный Министерством по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 14.11.2016 года № 285-од.

СО 1.01-2019 Общие требования к построению, изложению и оформлению документации системы менеджмента.

3 Определения и сокращения

3.1 В настоящем руководстве применяются термины и определения в соответствии с ГОСО РК, СТ РК 1157, СТ РК ИСО 9000-2016.

3.2 В руководстве по качеству используются следующие сокращения:

АРМ – автоматизированное рабочее место;

ГАК – государственная аттестационная комиссия;

ГО – гражданская оборона;

ГОСО – государственный общеобязательный стандарт образования;

ГЭК – государственная экзаменационная комиссия;

ЧУ «Академия «Bolashaq» – Частное учреждение «Академия «Bolashaq»;

МИ – методическая инструкция;

МОН РК – министерство образования и науки Республики Казахстан;

СТ РК ИСО – международный стандарт организации по стандартизации;

МТЦ – материально-технические ценности;

НИРС – научно-исследовательская работа студентов;

ППС – профессорско-преподавательский состав;

ПРК – представитель руководства по качеству;


РГ – рабочая группа;

СКТ – система компьютерного тестирования;

СМК – система менеджмента качества;

СО – стандарт организации;

СТ РК – стандарт Республики Казахстан;

 ЧУ Академия «Bolashaq»	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 10 из 58
---	--	--

Подразделения и службы:

АХЧ – административно-хозяйственная часть;
 УС – ученый совет;
 КУ – кадровое управление.
 КДМ – комитет по делам молодежи;
 РГ – рабочая группа;
 РИО – редакционно-издательский отдел;
 УМУ- учебно-методическое управление;
 ОНиМС – отдел науки и международного сотрудничества;
 ОР – отдел регистрации;
 ОПР – отдел перспективного развития;
 СО – студенческий отдел;
 ССМК – служба системы менеджмента качества;
 ЦДОТ – центр дистанционных образовательных технологий;
 ФПК – факультет повышения квалификации.

4 Система менеджмента качества


4.1 Общие требования

Система менеджмента качества ЧУ «Академия «Bolashaq» представляет собой совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов (процессов) для разработки политики и целей и достижения этих целей для руководства и управления вузом применительно к качеству образовательных услуг, процессов и самой системы.

Система менеджмента качества ЧУ «Академия «Bolashaq» задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2016 применительно к действующей организационной структуре ЧУ «Академия «Bolashaq».


Система менеджмента качества ЧУ «Академия «Bolashaq» основана на процессном подходе. Определено 19 процессов, 6 из которых являются основными (по жизненному циклу образовательных услуг), остальные вспомогательными. На рисунке 1 приведена карта процессов СМК ЧУ «Академия «Bolashaq». В приложении Б представлены схемы взаимодействия процессов СМК ЧУ «Академия «Bolashaq».

По каждому из процессов установлен руководитель процесса и его владелец. Руководитель процесса обеспечивает его осуществление, следит за его результативностью и эффективностью. «Владелец» процесса – оформляет

 <p>BOLASHAQ ACADEMY</p> <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 11 из 58</p>
--	---	--

процесс в виде документа, устанавливает контрольные оценки, управляет процессом, отвечает за его состояние, проводит проверки.

При разработке процессов и их взаимодействия используются модель СМК, приведенный в СТ РК ИСО 9001-2016. В приложении Г приведена матрица ответственности по процессам СМК ЧУ «Академия «Bolashaq».

	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 12 из 58
---	--	--

По каждому из процессов разработан стандарт организации или карта процесса, определены и методы, необходимые для обеспечения результативности, осуществления и управления этими процессами, обеспечивается наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинг, ведется наблюдение, измерение и анализ, принимаются меры для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов. Для регистрации результатов наблюдения и анализа за процессами в подразделениях разработаны формы записей.

4.2 Требования к документации

4.2.1 Общие положения

Документация СМК ЧУ «Академия «Bolashaq» включает:

- документально оформленные заявления о политике и целях в области качества;
- руководство по качеству;
- документированные процедуры требуемые СТ РК ИСО 9001-2016;
- документы, необходимые ЧУ «Академия «Bolashaq» для обеспечения эффективного планирования, осуществления процессов и управления ими;
- записи, требуемые СТ РК ИСО 9001-2016 .

Документально оформленное заявление о Политике и целях в области качества и Руководство по качеству – это документы, представляющие согласованную информацию о СМК ЧУ «Академия«Bolashaq».

Документы, устанавливающие требования к образовательной услуге, законодательные и регламентирующие требования к деятельности ЧУ «Академия «Bolashaq» – это ГОСО по специальностям и направлениям подготовки, Законы Республики Казахстан, нормативные и инструктивные документы Министерства образования и науки Республики Казахстан, других министерств и органов государственного управления, нормативные документы по стандартизации, сертификации и другие нормативные документы регламентирующие работу ЧУ «Академия «Bolashaq»: Устав, Правила внутреннего распорядка, Положения о структурных подразделениях, должностные инструкции персонала.

Документированные процедуры – это документы, содержащие информацию об установленном способе и последовательности осуществлении деятельности или процесса.

Документы, описывающие конкретные процессы СМК – это стандарты организации, в которых установленные требования применимы только для ЧУ «Академия «Bolashaq» (СТ РК 1.14-2022).

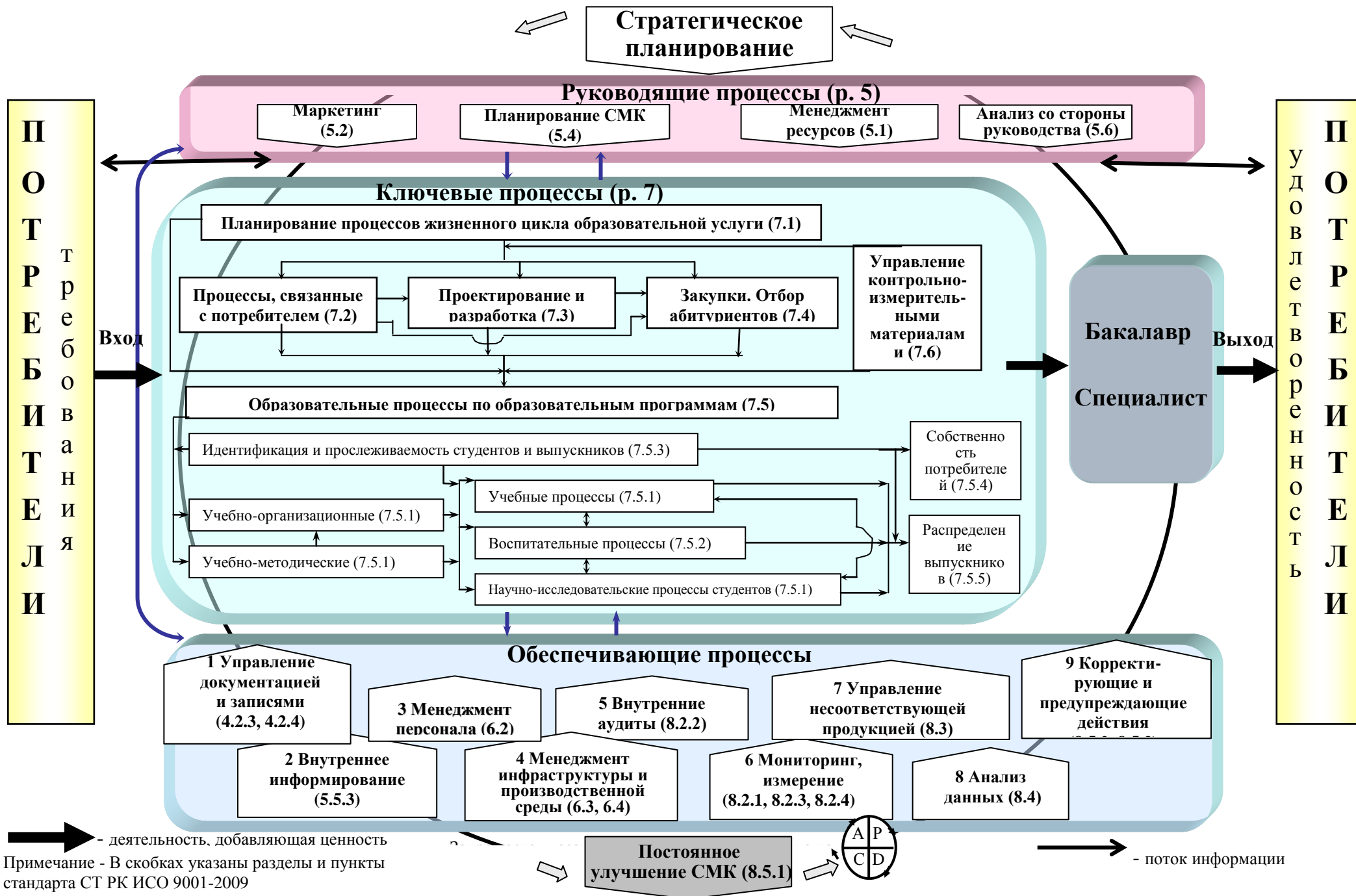



Рисунок 1 – Карта процессов СМК ЧУ «Bolashak»

 <p>BOLASHAQ ACADEMY</p> <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 14 из 58</p>
--	---	--

Методические документы (методические инструкции) – это документы, содержащие рекомендации, помогающие осуществлять деятельность.

Документы, содержащие объективные свидетельства выполнения действий или достигнутые результаты и необходимые для гарантии эффективной работы и управления процессами – это записи.

Требования к политике в области качества приведены в подразделе 5.3 настоящего руководства по качеству, к целям в области качества – в п. 5.4.1.

В СМК ЧУ «Академия «Bolashaq» в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2016 разработаны, документально оформлены, внедрены и поддерживаются в рабочем состоянии шесть документированных процедур:

- управление документацией (СМК ДП 01-2022);
- управление записями (СМК ДП 02-2022);
- внутренние аудиты (СМК ДП 03-2022);
- управление несоответствующей продукцией (СМК ДП 04-2022);
- анализ данных. Постоянное улучшение СМК (СМК ДП 05-2022);
- корректирующие действия (СМК ДП 06-2022);
- предупреждающие действия (СМК ДП 07-2022);
- менеджмент персонала (СМК ДП 08-2022);
- управление закупками (СМК ДП 09-2022).

Планами качества в СМК ЧУ «Академия «Bolashaq» считаются: годовые и перспективные планы работы Ученого и Учебно-методического Советов ЧУ «Академия «Bolashaq», факультетов, кафедр, планы открытия новых образовательных программ, специальностей и направлений подготовки.


Перечни документации СМК приведены в приложении Д-К.

4.2.2 Руководство по качеству.

Руководство по качеству является документом, подтверждающим наличие в ЧУ «Академия «Bolashaq» системы менеджмента качества. В руководстве по качеству приводится область применения СМК, дается описание взаимодействия процессов, включенных в СМК, описаны процедуры, разработанные для СМК, или даются ссылки на них.

Руководство по качеству разработано рабочей группой, руководителем которой является ректор ЧУ «Академия «Bolashaq», рассмотрено экспертами и согласовано на Ученом Совете (УС). Руководство по качеству утверждается ректором, вводится в действие приказом по ЧУ «Академия «Bolashaq».

Управление руководством по качеству осуществляется в соответствии с СМК ДП 01-2022. Ответственность за внедрение руководства по качеству несет представитель руководства по качеству (ПРК). В случае изменения структуры ЧУ «Академия «Bolashaq», перераспределение функций задействованных в СМК подразделений и других возможных изменений службой ССМК вносятся изменения согласно СМК ДП 01-2022.

 <p>BOLASHAQ ACADEMY</p> <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 15 из 58</p>
--	---	--

4.2.3 Управление документацией

Все виды документов (внутреннего и внешнего происхождения) должны управляться.

С этой целью и в соответствии с требованием п. 4.2.3 СТ РК ИСО 9001-2016 для определения способов и средств управления разработана документированная процедура СМК ДП 01-2022.

Общие требования к построению, изложению и оформлению документации СМК разработан стандарт организации (СО) СМК СО 1.01-2019. Правила оформления учебной документации отражены в СМК СО 1.09-2019 Общие требования к построению, изложению и оформлению учебно-методического комплекса дисциплины и в СМК СО 1.02-2019 Требования к текстовой документации (курсовые и дипломные работы, проекты).

Нормоконтроль документации СМК и дипломных проектов (работ) осуществляется по СМК СО 1.05-2019. Правила оформления учебно-методической литературы для издания в ЧУ «Академия «Bolashaq» установлены в СМК СО 1.06-2019. Правила оформления организационно-распорядительной документации описаны в стандарте образования СМК СО 1.07-2019.

Ответственность за управление внешней документацией: информационные ресурсы библиотеки, стандарты, технические условия и другая документация по стандартизации; Законы и нормативно-правовые акты несет заведующий библиотеки в соответствии с СМК СО 3.02-2019; за входные и выходные внешние и внутренние организационные документы (приказы, распоряжения, письма и др.) – начальник кадрового управления в соответствии с СМК СО 1.01-2019 и СМК ДП 01-2019.


Ответственность за управление внутренних документов СМК в соответствии с СМК ДП 01-2019 несет владелец процесса.

Все требования по управлению документацией, соответствующие п.4.2.3 СТ РК ИСО 9001-2016, описаны в СМК ДП 01-2019.

4.2.4 Управление записями

Записи являются специальным видом документации СМК, которые ведутся в ЧУ «Академия «Bolashaq» (журналы, акты, протоколы, отчеты, ведомости, контрольные листы и др.) для демонстрации соответствия процессов, продукции и системы менеджмента качества установленным требованиям. Записи, которые ведутся в подразделениях, включены в номенклатурный перечень дел ЧУ «Академия «Bolashaq», зарегистрированы, поддерживаются в рабочем состоянии в соответствии с СМК ДП 02-2022.

Управление записями в подразделениях осуществляют лица, ответственные за управление документацией в подразделении.

 BOLASHAQ ACADEMY ЧУ Академия «Bolashaq»	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 16 из 58
--	--	--


Перечень записей, которые ведутся ЧУ «Академия «Bolashaq» в соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2016 приведен в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень записей с привязкой к разделам СТ РК ИСО 9001-2016

Пункт стандарта СТ РК ИСО 9001	Требуемая запись	Наименование записи	Подразделение, где хранятся	Срок хранения
1	2	3	4	5
5.6.1	Результаты анализа СМК со стороны руководства	Справки, протоколы заседаний УС, приказы, планы, мероприятия	СМК	5 лет
6.2.2 (e)	Данные об образовании, подготовке, навыках и опыте персонала	Сертификаты, удостоверения, аттестаты, протоколы аттестационной комиссии, личные карточки, личные дела сотрудников (СМК ДП 08-2022)	Копии в КУ	Постоянно
		Журналы инструктажа по технике безопасности	АХЧ	10 лет
7.1 (d)	Свидетельства того, что обязательные процессы и образовательные услуги отвечают требованиям	Протоколы заседаний ГАК	Архив	Постоянно
		Лицензии МОН РК, свидетельства по аттестации вуза и государственной аккредитации специальностей	ПРК	Постоянно
7.2.2	Результаты анализа требований, относящиеся к продукции (выпускникам) и действия, вытекающие из анализа	Отчеты проведения ГАК	УМУ Кафедры	5 лет
		Годовой отчет о работе кафедр. Анализ трудоустройства	ОПР	Постоянно
7.3.2	Входные данные, относящиеся к образовательной услуге для проектирования и разработки	Государственные общеобязательные стандарты, специальностей и направлений подготовки (ГОСО), типовые учебные планы, типовые учебные программы	УМУ, кафедры	ДЗН/На весь период обучения
		Договор на обучение студентов	Студ.отд.	На весь период обучения
		Законодательные и регламентирующие требования	Библиотека УМУ	До минования надобности

		Требования органа по аккредитации Требования для лицензирования и аттестации вуза	ПРК	До минования надобности
		Политика ЧУ «Академия «Bolashaq»	ректор	До замены новой
		Требования к компетентности и квалификации ППС	КУ, кафедры	До минования надобности
7.3.4	Результаты анализа проекта и разработки и любые необходимые действия	Протоколы учебно-методического совета и научно технического совета, рецензии экспертов	УМС, НТС	1 год
		Протоколы заседаний кафедр	Кафедры, архив	1 год постоянно
7.3.5	Результаты верификации проекта и разработки и любые необходимые действия	Рецензии экспертов по дипломным проектам	Кафедры, архив	5 лет
		Протокол заседания УМС	УМС архив	1 год Постоянно
		Лицензии МНиВО РК	ПРК	Постоянно
7.3.6	Результаты валидации проекта и разработки и любые необходимые действия	Протоколы проведения пробных занятий по новой технологиям или расписанию	Кафедры, УМУ	1 год постоянно
		Протоколы эксперимента по новым формам обучения (кредитная технология). Протоколы внедрения пилотных проектов	Кафедры, УМУ	1 год постоянно
7.3.7	Результаты управления изменениями проекта и разработки и любые необходимые действия	Протоколы заседаний кафедр по рассмотрению рабочих программ дисциплин и учебных планов	Кафедры Архив	1 год Постоянно
		Протоколы заседаний учебно-методического совета	УМС Архив	1 год Постоянно
7.4.1	Результаты оценки поставщиков и любые необходимые действия	1 Отбор абитуриентов. Отчет по анализу результатов единого национального тестирования, комплексного тестирования	ОПР	5 лет

		Отчеты по профориентационной работе преподавателей	ОПР	Постоянно 1 год
7.5.2	В соответствии с требованиями ЧУ «Академия «Bolashaq» для валидации соответствия процессов, результаты которых нельзя проверить посредством последовательного мониторинга или измерения	1. Образовательный процесс а) учебный Отзывы работодателей	кафедры	1 год
		Лицензия, свидетельство об государственной аттестации и аккредитации	ПРК	постоянно
		Оценки в приложении к диплому	ОР	1 год
			архив	Постоянно
		Сертификат соответствия СМК	ПРК	До замены новым
		б) воспитательный Списки студентов, участвующих в общественной жизни и спортивных мероприятиях, отчеты по воспитательной работе и о работе КДМ	КДМ	Постоянно
Отчеты эдвайзеров групп, протоколы заседаний	КДМ	В соответствии с номенклатурой дел		
7.5.3	Идентификация образовательных услуг, для которых прослеживаемость является требованием	Документы тестово-рейтинговой системы оценки знаний студентов	ОР	На весь период обучения
		Рабочий учебный план	ЦДОТ кафедры	На весь период обучения
		Транскрипт	ОР, архив	В соответствии с номенклатурой дел
7.6 (а)	Данные верификации контрольно-измерительных материалов программных средств	о Сертификаты электронных учебников	ЦДОТ кафедры	Постоянно
		и Отчеты о проверке валидности тестов, отчеты по управлению методиками тестирования	УМС	3 года
		Лицензии на программные продукты	ПРК	постоянно


 BOLASHAQ ACADEMY ЧУ Академия «Bolashaq»	Система менеджмента качества Руководство по качеству	СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 19 из 58
--	--	--

8.2.2	Результаты внутреннего аудита и последующие действия	Отчеты об аудитах Планы корректирующих и предупреждающих действий и действий по улучшению Акты проверки результативности корректирующих и предупреждающих действий, акты об эффективности улучшений, отчеты по анализу причин несоответствий	СМК, подразделения	5 лет
8.2.4	Свидетельство лиц, разрешивших выпуск продукции	Протоколы заседаний ГАК и ГЭК, Отчеты председателя ГАК и ГЭК	УМУ, архив	В соответствии с номенклатурой дел
8.3	Характер несоответствия продукции и любые предпринятые действия, включая полученные разрешения на отклонения	Экзаменационные зачетные ведомости, зачетные книжки, журналы деканатов	ОР	5 лет
		протоколы заседаний, ГАК, ГЭК	архив	постоянно
		Протоколы заседаний кафедр, отчеты кураторов	Кафедры архив	В соответствии с номенклатурой дел
8.5.2 8.5.3	Результаты корректирующих действий Результаты предупреждающих действий	Акты проверки результативности произведенных корректирующих и предупреждающих действий	СМК	5 лет
		Протоколы заседаний ученого совета	Ученый секретарь	В соответствии с номенклатурой дел

Записи представляются в письменной форме и (или) на магнитных носителях. Записи выполняются четкими и хранятся в подразделениях и архиве в условиях, обеспечивающих их доступность, исключающих несанкционированный доступ, исключающих порчу, нанесение ущерба или потерю.

Срок хранения записей устанавливается в соответствии с номенклатурой ЧУ «Академия «Bolashaq». Если срок хранения не установлен, то записи хранятся не менее 1 года.

Ответственность за достоверность и правильность фиксирования информации, за своевременность передачи информации, идентификацию записей, хранение документов-носителей, восстановление записей и их изъятие возлагается на руководителей структурных подразделений.

 <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 20 из 58</p>
---	---	--

Общее управление записями возлагается на кадровое управление и службу СМК.

5 Ответственность руководства

5.1 Обязательства руководства

Вся деятельность ЧУ «Академия «Bolashaq» ориентирована на удовлетворение потребностей потребителей в образовательных услугах. Ректор осуществляет руководство деятельностью ЧУ «Академия «Bolashaq», выделяют финансовые и материальные ресурсы для обеспечения качества образовательных услуг, удовлетворяющего требованиям ГОСО и потребителей, несет ответственность за общую организацию работ, проводимых в ЧУ «Академия «Bolashaq», за соблюдение требований законодательных и регламентирующих документов.


Свидетельством обязательства высшего руководства по разработке и внедрению СМК является разработка Политики в области качества ЧУ «Академия «Bolashaq» (приложение Л), доведение до сведения сотрудников ЧУ «Академия «Bolashaq» важности выполнения требований потребителей и требований нормативных документов, разработка целей в области качества (Приложение М), проведение анализа функционирования СМК, обеспечение необходимыми ресурсами.

5.2 Ориентация на потребителей

Высшее руководство ЧУ «Академия «Bolashaq», независимо от того, кто реально взаимодействует с потребителями, отвечает за обеспечение требований ГОСО и потребителей и выполнение этих требований для повышения их удовлетворенности.

В соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2016 в пунктах 7.2.1 и 8.2.1 настоящего руководства указывается как решаются эти задачи.

Высшее руководство ЧУ «Академия «Bolashaq» гарантирует, что запросы и ожидания потребителей установлены, переведены в требования к содержанию образовательных программ путем разработки необходимых дисциплин вузовской подготовки с применением инновационных образовательных и информационных технологий обучения: электронные учебники, совершенные программные продукты типа тестово-рейтинговой системы контроля знаний студентов.

 <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 21 из 58</p>
---	---	--

5.3 Политика в области качества

Политика в области качества является частью общей политики и стратегии ЧУ «Академия «Bolashaq» и включает признание ответственности руководства и его обязательства в вопросах качества (см. приложение Л). Политика в области качества ЧУ «Академия «Bolashaq» основывается на восьми принципах менеджмента качества и используется высшим руководством как средство управления организацией с целью улучшения ее деятельности.

Политика в области качества включает обязательство соответствовать требованиям и постоянно улучшать результативность СМК, создает основу для постановки и анализа целей в области качества (СМК СО 2.03 – 2019).

Политика в области качества ЧУ «Академия «Bolashaq» разрабатывается ректором и вводится в действие приказом ректора.

Политика в области качества один раз в год анализируется на заседаниях ректората на адекватность и пригодность. При необходимости выносятся на обсуждение Ученого Совета.

При принятии Ученым Советом решения о пересмотре или внесении изменения в Политику, изменения вносятся ректором, после чего переутверждается и издается новая версия.

Политика доводится до сведения всего персонала путем обсуждения на заседаниях кафедр, собраниях подразделений и служб ЧУ «Академия «Bolashaq», Ученого Совета, при проведении обучения сотрудников в области СМК. Результаты обсуждения оформляются протоколами.

Учтенные копии Политики в области качества размещены на стендах кафедр и факультетов, в библиотеке, в кабинетах руководителей подразделений университета, т.е. в доступных местах для обеспечения знакомства с Политикой всех сотрудников и студентов ЧУ «Академия «Bolashaq».

Управление Политикой в области качества осуществляется в соответствии с СМК ДП 01-2022.

5.4 Планирование

5.4.1 Цели в области качества.

Высшее руководство разрабатывает Цели ЧУ «Академия «Bolashaq» в области качества и обеспечивает установление целей в области качества во всех подразделениях, задействованных в СМК.

Цели ЧУ «Академия «Bolashaq» в области качества разрабатываются в соответствии с СМК СО 2.03-2019, они измеримы и согласовываются с Политикой ЧУ «Академия «Bolashaq» в области качества.

Цели ЧУ «Академия «Bolashaq» в области качества рассматриваются на заседаниях ректората, при необходимости на заседаниях Ученого Совета, принимаются и утверждаются или переутверждаются ректором.

Учтенные копии Целей ЧУ «Академия «Bolashaq» в области качества имеются во всех подразделениях и размещены на стендах в доступных для сотрудников и студентов местах.

Все подразделения ЧУ «Академия «Bolashaq» разрабатывают свои цели в области качества на период одного учебного года, которые соответствуют стратегическим Целям ЧУ «Академия «Bolashaq». Цели подразделений рассматриваются на заседаниях кафедр, собраниях подразделений, служб. Результаты обсуждения оформляются протоколом. Утверждаются Цели подразделений их руководителем, согласовываются со службой СМК.

Цели подразделений в области качества подвергаются анализу один раз в конце учебного года с целью установления их выполнения.

Управление Целями в области качества осуществляется в соответствии с СМК ДП 01-2022.

5.4.2 Планирование создания, поддержания и улучшения системы менеджмента качества.

Высшее руководство обеспечивает осуществление планирования, создание, поддержание и улучшение СМК, с целью выполнения требований п. 4.1 СТ РК ИСО 9001-2016, а также для достижения целей в области качества.

Высшее руководство обеспечивает эффективность СМК путем анализа данных, на основании которых создаются планы улучшающих действий, корректирующих и предупреждающих действий (СМК ДП 05–2022, СМК ДП 06–2022, СМК ДП 07-2022), целостность СМК при планировании и внесении в нее изменений.

Планирование и внесение изменений в СМК проводится на заседаниях УС. Решения об изменениях оформляются протоколом на заседаниях УС и утверждаются ректором.

Служба СМКиА обеспечивает внесение изменений в документацию СМК и в руководство по качеству.

5.5 Ответственность, полномочия и информирование

Ответственность и полномочия сотрудников ЧУ «Академия «Bolashaq» определены и закреплены в положениях о подразделениях и должностных инструкциях. Факт ознакомления подтверждается отметкой в «Листе ознакомления».

В положениях о подразделениях закрепляется их организационная структура, задачи, функции подразделения, права, ответственность и полномочия руководителя. Организационная структура ЧУ «Академия «Bolashaq» представлена в приложении А.

Порядок разработки положений о подразделениях установлен в стандарте организации СМК СО 2.01 – 2022. Перечень положений о подразделениях ЧУ «Академия «Bolashaq» приведен в приложении И.

Ответственность и полномочия в области СМК распределены следующим образом.

Ректор ЧУ «Академия «Bolashaq»:

- определяет Политику, Цели в области качества и устанавливает обязательства;
- создает правовую основу для функционирования СМК посредством утверждения и подписания нормативных и организационно-распорядительных документов;
- назначает представителя руководства по качеству и специалиста службы СМКиА, наделяет их соответствующими полномочиями;
- выделяет необходимые финансовые, материальные и людские ресурсы для функционирования СМК.

Ученый Совет на своих заседаниях:

- разрабатывает прогнозы, политику и стратегические цели;
- осуществляет анализ Политики и Целей в области качества;
- доводит до сведения персонала направления деятельности и ценности, связанные с качеством процессов СМК и качеством образовательных услуг;
- планирует и осуществляет проекты по улучшению СМК, разработке новых направлений деятельности;
- определяет процессы жизненного цикла образовательных услуг, процессы менеджмента и обеспечивающие процессы - модель процессов СМК;
- создает среду, способствующую вовлечению и развитию персонала и получение обратной связи по результативности и эффективности СМК;
- планирует ресурсы необходимые для выполнения стратегических планов и достижения запланированных целей в области качества.

Представитель руководства по качеству и специалист службы СМК имеют соответствующие полномочия и отвечают за следующие виды деятельности в области функционирования СМК:

- разработку проектов Политики и Целей в области качества;
- подготовку и корректировку Руководства по качеству;
- соответствие СМК требованиям стандарта СТ РК ИСО 9001-2016, результативное и эффективное ее функционирование;
- анализ ресурсов и затрат на функционирование СМК;
- контроль работы СМК;
- обеспечение соответствия качества выпускников (образовательных услуг) требованиям работодателей;
- разработку программ по направлениям, связанным с улучшением качества СМК;

- выполнение процессов СМК в полном соответствии с требованиями законодательства РК, регламентирующими документами МНиВО РК и требованиями потребителей (заказчиков).

ПРК и специалист СМК обязаны:

- своевременно представлять Ректору необходимые сведения для анализа и оценки функционирования СМК;

- участвовать в разработке и контроле выполнения корректирующих и предупреждающих действий;

- контролировать проведение внутренних аудитов;

- поддерживать связи с внешними организациями в области менеджмента качества.

Специалист СМК несет ответственность за функционирование и совершенствование СМК по следующим направлениям:

- участвует в разработке и актуализации Руководства по качеству, закрепленных за ним документов СМК;

- разрабатывает и совершенствует документированные процедуры (ДП) и стандарты организации (СО);

- контролирует правильность информации, необходимой для СМК и отвечает за ведение закрепленных документов СМК;

- осуществляет сбор данных о функционировании СМК и их представляет высшему руководству для анализа;

- обеспечивает планирование и проведение внутренних аудитов.

Руководители структурных подразделений (руководители подразделений, начальники центров, деканы факультетов, деканы, заведующие кафедрами):

- обеспечивают качество процессов и образовательных услуг в соответствии с документами СМК;

- несут ответственность за доведение до каждого сотрудника Политики и целей в области качества;

- обеспечивают функционирование в подразделениях процессов СМК:

а) организуют регулярную проверку и актуализацию документации СМК, а также управление документацией и данными (записями) о качестве образовательных услуг и процессов в подразделениях;

б) организуют внедрение нормативных документов для управления процессами и персоналом подразделений;

в) организуют учет и рассмотрение претензий к работе подразделения;

г) осуществляют корректирующие и предупреждающие действия для предотвращения и устранения несоответствий;

д) осуществляют подбор персонала подразделений необходимой квалификации и его подготовку.

Персонал подразделений несет ответственность за качество выполнения своих должностных обязанностей в соответствии с Положением о подразделении и должностными инструкциями.

Матрица ответственности по требованиям СТ РК ИСО 9001-2016 приведена в приложении Г.

В должностных инструкциях сотрудников ЧУ «Академия «Bolashaq» определены квалификационные требования, задачи, права и ответственность сотрудника, назначенного на эту должность.

Должностные инструкции разрабатываются согласно СМК СО 2.02–2019. Перечень должностных инструкций ЧУ «Академия «Bolashaq» приведен в приложении К.

Сотрудники ЧУ «Академия «Bolashaq» должны знать Политику и цели в области качества, участвовать в их реализации, выполнять требования документации СМК.

Сотрудники подразделений знакомятся с должностными инструкциями под роспись в экземплярах, находящихся у руководителей подразделений.

Внутреннее информирование по вопросам функционирования СМК, ее результативности и эффективности осуществляется на совещаниях, которые проводятся у ректора и первого проректора, на заседаниях УС. До сотрудников информация доводится через руководителей подразделений. На специальные стенды вывешивается соответствующая информация.

Внутреннее информирование по вопросам функционирования СМК осуществляется на заседаниях Ученого Совета ЧУ «Академия «Bolashaq» не реже двух раз в год.

5.6 Анализ со стороны руководства

5.6.1 Общие положения

Анализ функционирования СМК ЧУ «Академия «Bolashaq» проводится для оценки ее пригодности, адекватности и результативности.

Анализ СМК проводится один раз в год. Вся необходимая информация для анализа представляется ПРК (проректору по АВ), который дает оценку результативности функционирования СМК, принимает решение о необходимости изменения и мерах по улучшению СМК.

5.6.2 Входные данные для анализа

Для проведения анализа используется информация по:

- результатам аудита (проверок);
- обратной связи от потребителей;
- показателям процессов и соответствию образовательных услуг;
- статусу предупреждающих и корректирующих действий;
- последующим действиям, вытекающим из предыдущих анализов со стороны руководства;

- изменениям, которые могли бы повлиять на СМК;
- рекомендациям по улучшению.

5.6.3 Выходные данные анализа

Результаты анализа со стороны высшего руководства представляются на ректорском совещании или при необходимости на заседании УС, на которых принимаются решения по:

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

Принятые решения оформляются соответствующими протоколами (решениями УС).

Протокол служит основой для разработки планов, мероприятий, дальнейших действий по итогам проведенного анализа.

Анализ со стороны руководства и принятие решений осуществляется в соответствии с СМК ДП 05-2022, СМК ДП 06-2022, СМК ДП 07-2022, СМК СО 2.01-2022.


6 Менеджмент ресурсов

6.1. Обеспечение ресурсами

Для осуществления целей ЧУ «Академия «Bolashaq» в области качества, для поддержания в рабочем состоянии системы менеджмента качества, постоянного улучшения ее результативности, а также для удовлетворения требований потребителей в ЧУ «Академия «Bolashaq» определяется потребность и обеспечивается наличие следующих ресурсов:

- квалифицированный персонал (профессорско-преподавательский состав, учебно-вспомогательный, административно-управленческий и обслуживающий персонал, магистранты, докторанты и сотрудники научно-исследовательских подразделений);
- помещения, учебное пространство и связанные с ними средства (учебные и лабораторные помещения, спортивные залы, библиотеки и другие помещения);
- оборудование для учебных и научно-исследовательских процессов, технические и программные средства;
- службы обеспечения инфраструктуры в рабочем состоянии;
- финансовые ресурсы.

Планирование необходимых ресурсов производится согласно годовому Плану работы университета, Комплексному плану развития ЧУ «Академия «Bolashaq».

 <p>BOLASHAQ ACADEMY</p> <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 27 из 58</p>
--	---	--

Бухгалтерия на основе данных об имеющемся контингенте студентов и с учетом заявок структурных подразделений производит расчет численности работников и фонда заработной платы.

6.2 Людские ресурсы

Управление людскими ресурсами является одной из основных частей деятельности ЧУ «Академия «Bolashaq» и осуществляется согласно требованиям СТ РК ИСО 9001-2016 определенными способами, указанными в СМК ДП 08-2022 Менеджмент персонала.

Кадровое управление совместно со структурными подразделениями осуществляет подбор и комплектование персоналом необходимой квалификации и профиля подготовки в соответствии со штатным расписанием согласно требованиям должностных инструкций. Разработка должностных инструкций регламентируется СМК СО 2.02-2019.

Компетентность персонала при приеме на работу устанавливается на основании свидетельств полученного образования, подготовки, навыков и опыта (диплом, аттестат, записи в трудовой книжке), а также индивидуального собеседования в кадровом управлении и с руководителями структурных подразделений. Рекомендации о приеме на работу в ЧУ «Академия «Bolashaq» выносятся руководителями соответствующих структурных подразделений. Кандидаты на вакантные должности ППС проходят конкурс, объявление о котором размещается в средствах массовой информации за месяц до его проведения. Принятым на работу сотрудникам устанавливается испытательный срок (не более трех месяцев), по истечении которого принимается решение об их дальнейшей работе в ЧУ «Академия «Bolashaq».

Компетентность персонала ЧУ «Академия «Bolashaq» и их соответствие занимаемым должностям устанавливается согласно СМК ДП 08-2022.

Повышение квалификации осуществляется согласно годовым планам: планам работы кафедр, плану/графику курсов повышения квалификации, индивидуальным планам магистрантов.

Повышение квалификации персонала и обучение сотрудников осуществляется как сторонними организациями, так и внутри ЧУ «Академия «Bolashaq». Повышение квалификации персонала в области качества осуществляется в соответствии с Планом по функционированию СМК.

Документы, подтверждающие факт повышения квалификации и обучения, передаются в кадровое управление. Копии документов хранятся в личных делах сотрудников.

Руководители структурных подразделений планируют потребность в персонале и потребность в его подготовке.

Заключение о профессиональной пригодности персонала дается аттестационной комиссией на основе результатов аттестации согласно СМК ДП 08-2022.

Кадровое управление формирует базу данных по кадровому резерву.

Записи об образовании, подготовке, навыках и опыте сотрудников поддерживаются в рабочем состоянии кадровым управлением в соответствии с СМК ДП 02-2022.

Ответственным за менеджмент персонала является начальник кадрового управления.

6.3 Инфраструктура

Обеспечение инфраструктурой, необходимой для оказания образовательных услуг, удовлетворяющих требованиям потребителей, и реализации годового и комплексного планов деятельности ЧУ «Академия «Bolashaq», планируется, производится и управляется главным инженером совместно со службой АХЧ.

В матрице ответственности указаны подразделения, которые обеспечивают и поддерживают в рабочем состоянии инфраструктуру ЧУ «Академия «Bolashaq» (главный инженер, начальник АХЧ).

Инфраструктура ЧУ «Академия «Bolashaq» определяется СМК СО 4.05-2019, обеспечивается и поддерживается в рабочем состоянии на основании требований СТ РК 1158-2002 «Образование высшее профессиональное. Материально-техническая база организаций образования», а также на основании положений о библиотеке, положений о службе АХЧ. Управление информационными ресурсами библиотеки описано в СМК СО 3.02-2019. Способ обеспечения материально-техническими ценностями приведен в СМК ДП 09-2022.

Принятые в ЧУ «Академия «Bolashaq» методы оперативного планирования и составления графиков и расписаний работы административно-хозяйственной части гарантируют, что предоставляемые образовательные услуги обеспечены:

а) доступными, регулярно обслуживаемыми и оцениваемыми мощностями, такими как:

- специализированные учебные помещения;
- компьютерные, учебные, научные и иные лаборатории;
- библиотека и информационный центр.

б) соответствующим оборудованием (лабораторным, аудио-видео средствами, учебными пособиями и программными средствами и т.д.);

в) вспомогательными службами;

г) телекоммуникацией и связью.

6.4 Производственная среда

В ЧУ «Академия «Bolashaq» создаются необходимые условия производственной среды с учетом ее влияния на удовлетворенность и работу персонала в соответствии с матрицей ответственности (начальник АХЧ, главный инженер).

Обеспечение соответствующих условий производственной среды основано на требованиях:

- техники безопасности и средств защиты;
- эргономики и размещения учебного пространства;
- к отоплению, влажности, освещению, вентиляции;
- к санитарным условиям, шуму, вибрации, загрязнению и др.

Производственная среда поддерживается в надлежащем состоянии на основании требований СТ РК 1158-2022 «Образование высшее профессиональное. Материально-техническая база организаций образования».

6.5 Финансовые ресурсы

Менеджмент финансовых ресурсов заключается в планировании, готовности и управлении всеми ресурсами ЧУ «Академия «Bolashaq», необходимыми для, поддержания в рабочем состоянии СМК. Управление планово-финансовой деятельностью описывается в СМК СО 3.01-2019.

Финансовую отчетность по деятельности, связанной с функционированием СМК и соответствия образовательных услуг, используется при анализе со стороны руководства.

Ответственным за управление финансовыми ресурсами является главный бухгалтер.

6.6 Менеджмент информации

Информация является фундаментальным источником для постоянного развития базы знаний ЧУ «Академия «Bolashaq» и стимулирует различные инновационные процессы.

Для эффективного менеджмента информации ЧУ «Академия «Bolashaq»:

- определяет свои потребности в различных видах информации, как внешней, так и внутренней, такой как: результат учебного процесса, тестирующая система;
- определяет и обеспечивает доступ к внутренним и внешним источникам информации для всех заинтересованных сторон;
- проводит своевременную оценку адекватности и актуальности информации;

- преобразовывает информацию в знания, используемые в ЧУ «Академия «Bolashaq»;

- использует данные, информацию и знания для постановки и реализации целей и стратегии ЧУ «Академия «Bolashaq»;

- обеспечивает соответствующую безопасность и конфиденциальность внутренней информации, используя сервера, рабочие станции и архивы с применением соответствующих нормативных документов.

- проводит оценку выгод, получаемых за счет использования информации, с целью улучшения менеджмента информации и знаний: тестово-рейтинговая система.

Использование новых информационных технологий в учебном процессе включает в себя создание фонда обучающих и контрольно-тестовых программ по различным дисциплинам, издание электронных учебников и развитие технологий дистанционного обучения. Компьютерные технологии в ЧУ «Академия «Bolashaq» используются для описания, документирования и оптимизации рабочих процессов, создания электронного документооборота и т.д.

Цель мероприятий – создание единой информационной образовательной среды ЧУ «Академия «Bolashaq», при внедрении которой руководители, ответственные лица и исполнители получают информацию о ходе протекания и результатах отдельных процессов.

Потребности ЧУ «Академия «Bolashaq» в информации распределяются в двух основных направлениях: по получению достоверной внутренней информации о ходе учебного процесса и получению новой внешней информации о новых технологиях, материалах и процессах в образовательной и профессиональных сферах деятельности. Для реализации первого направления используется несколько программно-технических средств.

В рамках работы деканата реализованы принципы тестово-рейтинговой методики оценки учебного процесса как со стороны студентов, так и со стороны профессорско-преподавательского состава. Для текущего и рубежного контроля знаний студентов по различным дисциплинам используется Система компьютерного тестирования (СКТ). СКТ позволяет производить одновременную независимую валидную процедуру контроля знаний обучаемых.

Для получения новой информации используются внешние каналы связи, подключенные к сети общего доступа Интернет. ЧУ «Академия «Bolashaq» получает руководящие и инструктивные материалы МНиВО РК и другие материалы с использованием средств и электронной почты и сервисов.

Доступ к внутренним источникам информации определяется в соответствии с должностными полномочиями пользователей компьютерных систем.

Учебно-методическое управление в соответствии с должностными инструкциями проводит постоянную работу по обеспечению актуальности и адекватности представляемой информации, как для высшего руководства, так и для всех заинтересованных сторон.

Для обеспечения процесса преобразования информации в знания в ЧУ «Академия «Bolashaq» применяются электронные книгохранилища и электронные обучающие издания. Они используются для обучения, в том числе для дистанционного и факультативного обучения студентов ЧУ «Академия «Bolashaq».

Для обеспечения безопасности и конфиденциальности информации в ЧУ «Академия «Bolashaq» используются компьютерные сети на основе выделенных серверов. Администрирование серверов выполняют квалифицированные специалисты для проверки входящей почты используется антиспамовое программное обеспечение. Для борьбы с вредоносными программами используется антивирусное программное обеспечение как на сервере, так и на рабочих станциях. Серверы защищены источниками бесперебойного питания.

Полученные данные о внутренней и внешней информации проходят этап аналитической обработки. Аналитические выкладки используются высшим руководством при подведении итогов и результатов образовательной деятельности. Использование внутренней и внешней информации позволяет оперативно реагировать на изменения и отклонения в организации учебного процесса.

6.7 Поставщики и партнерство

ЧУ «Академия «Bolashaq» извлекает выгоду из установления взаимодействия с поставщиками и партнерами для поддержки и облегчения обмена информацией с целью взаимного улучшения результативности и эффективности процессов.

Кроме традиционных поставщиков и партнеров, поставляющих оборудование, приборы, литературу и другие материальные ценности, поставщиками и партнерами являются школы, гимназии, лицеи и колледжи, «поставляющие» абитуриентов, а также предприятия и организации, принимающие на практику и на работу выпускников ЧУ «Академия «Bolashaq» и взаимодействующие с ним в области научных исследований и разработок.

Направления работы с этими поставщиками и партнерами включают:

- проведение ППС, выпускающих кафедр широкой профориентационной работы в школах, гимназиях, лицеях и колледжах чей профиль совпадает с основными образовательными направлениями ЧУ «Академия «Bolashaq»;
- создание сети подшефных средних образовательных учреждений;

- развитие взаимовыгодного сотрудничества и заключение комплексных договоров с корпоративными клиентами;
- составление базы данных предприятий и организаций, заинтересованных в специалистах, выпускаемых вузом и др.

7 Процессы жизненного цикла образовательных услуг

7.1 Планирование процессов жизненного цикла образовательных услуг

Планирование образовательных процессов должно согласовываться с другими требованиями к системе менеджмента качества и быть задокументировано в форме, отвечающей методам работы вуза. Записями выхода процесса являются планы работы Ученого Совета ЧУ «Академия «Bolashaq», планы приема и выпуска специалистов, планы работ и развития отдельных подразделений и вуза в целом, тематические планы НИР, НИРС.

В соответствии с п.7.1 (a-d) СТ РК ИСО 9001-2016 результаты планирования жизненного цикла образовательной услуги представляются в форме планов работы подразделений (отдела, факультета, кафедры), распределения учебной нагрузки, вакансий, учебно-методической работы, издания учебно-методической литературы, индивидуальных планов, рабочих учебных планов, научно-исследовательской работы студентов, работы кураторов, корректирующих и предупреждающих мероприятий, проведения аудитов, программ по улучшению.

Обязательным требованием является п.7.1 (d) записи, необходимые для свидетельства того, что процессы жизненного цикла образовательной услуги и сама образовательная услуга соответствуют требованиям ГОСО. Такими записями являются: протоколы заседаний государственной аттестационной комиссии (ГАК) и государственной экзаменационной комиссии (ГЭК), лицензии МНиВО РК, свидетельства по государственной аттестации и аккредитации, аттестационные листы, экзаменационные ведомости, протоколы, графики, журналы.

7.2 Процессы, связанные с потребителями

7.2.1 Определение требований, относящихся к образовательной услуге

В соответствии с требованиями СТ РК ИСО 9001-2016 ЧУ «Академия «Bolashaq» определяет требования всех групп потребителей (студентов, работодателей, сотрудников университета, государства и общества) по каждому виду образовательной услуги, в том числе:

- требования, установленные потребителями к номенклатуре и качеству подготовки специалистов, их знаниям, умениям и навыкам, включая требования по срокам обучения;

- не установленные требования потребителей к услуге, например прогнозируемые требования по подготовке специалистов еще не существующих, но необходимых в будущем специальностей, знаний или навыков;

- обязательства, относящиеся к результатам деятельности ЧУ «Академия «Bolashaq», включая регламентирующие и законодательные требования, например, требования Государственных общеобязательных стандартов ВПО;

- любые дополнительные требования.

Требования, устанавливаемые потребителями, оговариваются в рабочих учебных планах специальности или направления подготовки в части вузовского компонента, курсов по выбору или индивидуальных планах обучения студентов.

Установление этих требований осуществляется путем:

- переговоров и анкетирования потребителей;

- проведения маркетинговых исследований рынка образовательных услуг и рынка рабочей силы;

- прогнозирование тенденций развития экономики и выявление новых благоприятных маркетинговых возможностей.

Маркетинговые исследования, переговоры и анкетирование потребителей (организаций) осуществляется зав.кафедрами и службой СМК в соответствии с СМК СО 4.09-2019.

Исследование отраслевых отчетов и прогнозирование тенденций развития экономики осуществляется ППС кафедр.

7.2.2 Анализ требований, относящихся к образовательным услугам.

С целью определения способности выполнения требований, относящихся к образовательной услуге, ЧУ «Академия «Bolashaq» ведется:

- работа по изучению текущих и потенциальных потребностей потребителей по предоставлению образовательных услуг;

- работа с абитуриентами, поступающими на платной основе, по заключению договоров на обучение;

- контроль поступления денежных средств за студентов, обучающихся на платной основе;

- учет заключенных договоров по специальностям.

Осуществляется контроль за выполнением кафедрами особых условий, оговоренных в индивидуальном договоре по подготовке специалистов.

Осуществляется сообщение деканатам о задержке оплаты за обучения студентов.

Проводится выборка платежных поручений, поступивших на счет университета.

Ведется подготовка ежемесячного отчета ректору о поступлении денежных средств по факультетам, специальностям, курсам.

Оказывается помощь выпускающим кафедрам по постоянному совершенствованию взаимоотношений с предприятиями и организациями с целью повышения качества подготовки молодых специалистов.

Составляются отчеты по ежемесячным доходам по факультетам, специальностям и по формам обучения. Ведется расчет плановых цифр дохода на учебный год.

Записями результатов анализа требований, относящихся к образовательной услуге также являются отчеты по экзаменационным сессиям.

7.2.3 Связь с потребителями

ЧУ «Академия «Bolashaq» определяет и осуществляет меры по поддержанию постоянной связи с потребителями – студентами и потенциальными работодателями, касающиеся:

- информации об изменении учебных планов и рабочих программ, направлениях подготовки специалистов;
- прохождения запросов, контрактов или заказов, включая вносимые в них поправки;
- обратной связи с потребителями, включая жалобы, претензии и пожелания.

Формы поддержания такой связи: периодический опрос потребителей, дни открытых дверей, совещания и семинары, один раз в неделю прием ректором студентов по личным вопросам, проведение ярмарок по трудоустройству студентов с приглашением руководителей предприятий, фирм, компаний.

7.3 Проектирование и разработка

7.3.1 Планирование проектирования и разработка

Планирование проектирования и разработка распространяются на учебные планы по направлениям или специальностям, рабочие программы новых дисциплин, курсы лекций, лабораторные и курсовые работы, учебно-методические материалы, распределение нагрузки преподавателей, расписание нагрузки преподавателей, расписание занятий, распределение аудиторного фонда, расписание экзаменов и т.д. Все эти процессы в университете в основном отлажены и следуют определенному регламенту.

Проектирование и (или) разработка различных элементов образовательного процесса имеют свою специфику с точки зрения процесса планирования, входных и выходных данных, способов верификации и валидации, методов внесения изменений.

Поэтому для регламентации процессов проектирования и разработки различных элементов образовательного процесса разработаны документы:

- СМК СО 4.01-2019 Проектирование образовательных услуг;
- СМК СО 4.02-2019 Управление процесса учебной деятельности;
- СМК СО 4.03-2019 Управление учебно-организационными процессами;
- СМК СО 4.03-2019 Управление процессами учебной деятельности;
- СМК СО 5.01-2019 Организация учебного процессами по кредитной технологии обучения.

7.3.2 Входные данные для проектирования и разработки

Входными данными являются:

- требования законодательных и регулирующих органов;
- требования ГОСО;
- технические условия заказчика;
- требования органов по аккредитации, лицензированию, аттестации;
- запросы общественных групп, например, родителей студентов или гражданских групп;
- Политика ЧУ «Академия «Bolashaq»;
- технологические требования, например, относящиеся к интерактивному компьютерному обучению;
- стандарты;
- требования в отношении квалификации и компетентности работников;
- рекомендации профессиональных организаций;
- этические нормы и правила;
- современные опыт, знания, технологии и т.п.

Входные данные анализируются на адекватность. Требования должны быть полными, недвусмысленными и непротиворечивыми.


Входные данные по проектированию и (или) разработке образовательных программ и услуг определяются в основном требованиями к результатам образовательного процесса в вузе – знаниям, навыкам, умениям его выпускников. Они определены и задокументированы.

Входные данные по проектированию и (или) разработке образовательных программ и учебных планов в основном определяются требованиями ГОСО по соответствующим направлениям и специальностям, а также требованиям потребителей в соответствии со стратегией и политикой ЧУ «Академия «Bolashaq». Процесс установления входных данных приведен в СМК СО 4.02-2019.

7.3.3 Выходные данные проектирования и разработки

Процесс установления выходных данных приведен в СМК СО 4.01-2019.

Результатами проектирования и разработки являются: рабочие учебные планы, рабочие учебные программы, тесты по проверке знаний, контрольные задания.

 <p>BOLASHAQ ACADEMY</p> <p>ЧУ Академия «Bolashaq»</p>	<p>Система менеджмента качества</p> <p>Руководство по качеству</p>	<p>СМК РК-2022 Версия 03 Дата 2022.08.31 Стр. 36 из 58</p>
--	---	--

Документы, содержащие выходные данные по проектированию и разработке образовательных программ вводятся в действие приказом ректора ЧУ «Академия «Bolashaq».

7.3.4 Анализ проекта и разработки

Стандарт СТ РК ИСО 9001-2016 требует, чтобы на соответствующих стадиях проводился систематический анализ разрабатываемых элементов образовательного процесса: учебных планов, рабочих программ дисциплин, учебно-методических материалов, практических, лабораторных и курсовых работ, методик текущего контроля и др. для подтверждения, что данные соответствуют входным данным по проектированию и (или) разработке.

В ЧУ «Академия «Bolashaq» в анализе принимают участие представители УМУ и служб, заинтересованных в разработке анализируемых учебно-методических материалов, представители выпускающих кафедр. Результаты анализа и последующих действий должны документироваться и контролироваться. Анализ разрабатываемых учебных планов, рабочих программ дисциплин, планов практических занятий и лабораторных работ и других учебно-методических материалов проводится на кафедрах.

7.3.5 Верификация проекта и разработки

При проектировании и разработке образовательных программ и соответствующих учебно-методических материалов верификация фактически перекрывается соответствующими этапами процесса анализа проекта и разработки. Окончательный этап верификации соответствия разработанных учебно-методических материалов установленным требованиям производится Учебно-методическим управлением.

В СМК СО 4.09-2019 отражен процесс верификации проекта и разработки.

7.3.6 Валидация проекта и разработки

Валидация образовательных программ в ЧУ «Академия «Bolashaq» осуществляется путем:

- отслеживания дальнейшей деятельности выпускников (процент трудоустройства и занимаемые должности и рост служебной карьеры);
- подтверждения со стороны работодателей соответствия их квалификации требованиям организации;
- формирования комиссии ГАК из числа ведущих специалистов и руководителей с оценкой уровня выпускников в отчете ГАК;
- путем пробных проведений занятий по эксперименту (кредитная технология, осуществление пилотных проектов и др.)

Записи по валидации проекта и разработки должны управляться в соответствии с СМК ДП 02-2022.

7.3.7 Управление изменениями проекта и разработки

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 СМК ДП 01-2022. Установлены полномочия и ответственность за внесение изменений. Изменения в учебный план вносятся заранее (не менее полугодом до начала реализации), осуществляется процедура анализа, верификация и валидация измененного проекта и разработки, утверждаются ректором.

7.3.8 Для отбора абитуриентов создается приемная комиссия.

В рамках реализации отраслевых требований – это единое национальное тестирование, комплексное тестирование, государственный заказ и установление нижнего предела проходного балла сертификата абитуриента для обучения на платной основе.

Для абитуриентов, поступающих в ЧУ «Академия «Bolashaq» (второе высшее образование) и в магистратуру оценка знаний осуществляется по установленным требованиям. Управление процессом отбора абитуриентов в ЧУ «Академия «Bolashaq» описано в СМК СО 4.04 – 2019.

Количество мест для приема студентов на платной основе за счет собственных средств и иных источников планируется исходя из материально-технических и людских ресурсов ЧУ «Академия «Bolashaq».

Необходимая информация для отбора абитуриента установлена Министерством образования и науки Республики Казахстан в Типовых правилах приема студентов, Типовые правила приема магистрантов.

Тестирование абитуриентов и проведение вступительных экзаменов являются верификацией знаний абитуриентов на соответствие установленным государственным требованиям.

7.4 Закупки

7.4.1 ЧУ «Академия «Bolashaq» управляет процессами закупки, которые состоят из:

- закупок материально-технических ценностей (МТЦ): оборудования, материалов, программных продуктов, литературы и т.д.;
- отбора абитуриентов.

Способ процесса закупок МТЦ описан в СМК ДП 09–2022. Записи о закупках должны управляться в соответствии с СМК ДП 02–2022.

Используются средства продвижения образовательных услуг: реклама; прямой маркетинг; информационно-рекламные материалы; буклеты, WEB – страница; выставка образовательных услуг; отражение деятельности, событий и

мероприятий ЧУ «Академия «Bolashaq» в средствах массовой информации; организация выступлений, конференций и др.

7.4.2 Информация по закупкам

Информацией по закупкам являются требования к закупочным документам и для МТЦ – это заказы на поставку.

Закупочные документы оформляются в письменном виде и содержат помимо стоимостных и количественных показателей, показатели качества, требования к маркировке и иным средствам идентификации, технические параметры, требования любых стандартов в области качества, применяемых к данной продукции.

Формы записей информации по закупкам приведены в СМК ДП 09 – 2022.

7.4.3 Верификация закупленной продукции.

В ЧУ «Академия «Bolashaq» установлены методы, по которым осуществляется верификация закупленной продукции.

7.5 Производство и обслуживание (образовательный процесс)

7.5.1 Управление образовательным процессом.

Образовательный процесс состоит из параллельных subprocessов первого уровня: учебно-организационного, учебно-методического, учебного, воспитательного, и научно-исследовательского процесса студентов.

Все заинтересованные стороны, включая преподавателей и студентов имеют доступ к информации относительно процесса обучения: как и где проводятся лекции, практические занятия и лабораторные работы, каковы содержание и продолжительность предстоящих занятий. В ЧУ «Bolashak» это требование удовлетворяется посредством разработки и обеспечения доступа к УМК, расписанию занятий различных учебных групп.

Вспомогательный персонал знает и применяет документированные процедуры и рабочие инструкции, определяющие порядок его действий при обеспечении учебного процесса.

Учебный процесс обеспечивается необходимым и исправным лабораторным оборудованием, приборами, компьютерами и техническими средствами представления аудио-видеоинформации, которые запроектированы в процессе разработки образовательных программ и технологий обучения.

Методики и технические средства контроля знаний и навыков студентов находятся в исправном состоянии.

Создана система мониторинга и измерений показателей качества как самих рабочих процессов, так и их результатов – знаний и навыков студентов, полученных в процессе обучения.

Управление образовательными процессами осуществляется в соответствии с требованиями СМК СО 4.01–2019, СМК СО 4.02–2019, СМК СО 4.03–2019,

СМК СО 4.04–2019, СМК СО 4.05–2019, СМК СО 4.06–2019, СМК СО 4.07–2019, СМК СО 4.08–2019, СМК СО 4.09–2019.

7.5.2 Валидация образовательных процессов

Образовательные процессы являются специальными процессами, так как качество результатов этих процессов не может быть проверено посредством его измерений или мониторинга, текущего контроля успеваемости студентов, зачетов и экзаменов или итоговой аттестации. Реальное качество подготовки специалиста с высшим образованием может быть оценено только в процессе его непосредственной практической работы.

Для таких процессов ЧУ «Академия «Bolashaq» обеспечивает прямые и косвенные свидетельства, гарантирующие в определенной степени способность образовательного процесса достигать запланированных результатов.

К прямым свидетельствам относятся отзывы работодателей о качестве знаний и навыков выпускников ЧУ «Академия «Bolashaq», лицензия, свидетельства об аттестации и аккредитации, оценки выпускников, стоящие в их дипломах.

К косвенным свидетельствам относятся квалификация персонала и качество учебного оборудования, применение современных методик и процедур обучения, наличие в ЧУ «Академия «Bolashaq» СМК подготовки специалистов.

7.5.3 Идентификация и прослеживаемость (п. 7.5.3 СТ РК ИСО 9001-2016)

Идентификация и прослеживаемость осуществляется как фиксация и учет всех данных, касающихся: конкретного студента и выпускника, курсов лекций, практических занятий и лабораторных работ; преподавателей, которые обеспечивает образовательный и воспитательный процессы и НИРС; полученных оценок.

Такая фиксация осуществляется в личном деле студента, которое при необходимости может быть представлено «потребителю» – предприятию или организации, принимающей специалиста на работу.

«Статус продукции» в ЧУ «Академия «Bolashaq» рассматривается как регламентация технологии регистрации результатов зачетов, экзаменов, курсовых и дипломных работ, переэкзаменовок и т.п.

Для регистрации идентификации и прослеживаемости студентов и выпускников должны применяться соответствующие формы записей.

7.5.4 Собственность потребителей (п. 7.5.4 СТ РК ИСО 2001:2016)

ЧУ «Академия «Bolashaq» принимает на себя ответственность за сохранность собственности студентов (его документация) и за оборудование и услуги предприятия во время прохождения практики студентов. К такому имуществу помимо документации и материалов относится информация.

ЧУ «Академия «Bolashaq» обеспечивает такие правила обращения с собственностью потребителей, ее содержания и хранения, которые предупреждают возможность их утраты или повреждения.

ЧУ «Академия «Bolashaq» обеспечивает конфиденциальность содержания предоставляемой ему информации и документов.

Собственностью потребителей являются: проекты студентов, компьютерные диски и содержащаяся на них информация, собственность организации во время прохождения практик студентами.

Если имущество, предоставленное потребителем повреждено, то ЧУ «Академия «Bolashaq» немедленно уведомляет об этом его владельца в письменном виде.

7.5.5 Сохранение соответствия образовательной услуги (п. 7.5.5 СТ РК ИСО 9001-2016)

Сохранение соответствия образовательной услуги относится к: сохранению дипломных проектов; программ и планов обучения и литературой, аудио-видео техники; компьютерных программ

При выполнении требований этого пункта СТ РК ИСО 9001-2016 ЧУ «Академия «Bolashaq» учитывает действующие, относящиеся к рассматриваемой ситуации требования законов, требования охраны здоровья и обеспечение безопасности.

ЧУ «Академия «Bolashaq» для обеспечения соответствия образовательных услуг функционируют архив, который осуществляет деятельность в соответствии с Положением о кадровом управлении СМК ПП 103-2022 и должностной инструкцией специалиста-архивист СМК ДИ 041-2022.

7.6 Управление контрольно-измерительными материалами

Используемые технические средства измерения при выполнении лабораторных и практических работ с учебной целью в соответствии с требованиями Государственной системы обеспечения измерений могут не подвергаться поверки и калибровки, а использоваться как индикаторы.

В ЧУ «Академия «Bolashaq» осуществляется управление контрольно-измерительными материалами (тесты, экзаменационные билеты). В соответствии с существующей в ЧУ «Академия «Bolashaq» практикой осуществляется проверка тестов (валидность), пробное тестирование, экспертная проверка тестов, ежегодная актуализация тестов.

Используемые программные средства для контроля знаний в установленном порядке тестируются на пригодность (см. подраздел 6.6).

8 Измерение, анализ, улучшение

8.1 Общие положения

ЧУ «Академия «Bolashaq» осуществляет планирование и применяет процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения с целью демонстрации соответствия образовательных услуг требованиям ГОСО и требованиям потребителей, обеспечения соответствия СМК и постоянного повышения ее результативности.

ЧУ «Академия «Bolashaq» осуществляет для мониторинга, измерения, анализа и улучшений планирование действий, предусмотренных данным разделом. Планирование включает:

- установление методов сбора и хранения информации, касающейся каждого измеряемого показателя, методов анализа данных;
- выявление необходимых ресурсов;
- установление сроков сбора и хранения данных;
- установление ответственных, отвечающих за сбор, анализ и использование данных;
- установление лиц, которым должна быть известна собираемая информация (например, студент, руководство, сотрудники, МНиВО РК и другие заинтересованные стороны);
- принятие решений об эффективных способах своевременного доведения информации до указанных сторон.

План предусматривает выявление потребностей персонала в обучении методам измерений и анализа данных, соответствующее обучение всех сотрудников и создание базы данных, позволяющих оперативно проводить анализ способствующих ее совершенствования процессов.

8.2 Мониторинг и измерение

8.2.1 Удовлетворенность потребителей

Мониторинг уровня удовлетворенности студентов охватывает следующее: содержание изучаемых дисциплин; методы обучения; стратегия преподавания и изучение предметов; используемое оборудование и ресурсы; учебно-методическая литература; процессы оценки знаний; расписание занятий; доступность библиотеки и других вспомогательных средств обучения.

ЧУ «Академия «Bolashaq» измеряет уровень удовлетворенности потребителей в получении основных услуг, сопутствующих обучению, таких как: информационное обеспечение учебных курсов, консультации.

Установленные методы сбора и хранения данных соответствуют условиям предоставления услуг и информационным потребностям ЧУ «Академия «Bolashaq».

В СМК ДП 07 - 2022 (таблица 2) установлен перечень данных ответственных за предоставление информации об удовлетворенности потребителей. В ЧУ «Академия «Bolashaq» кафедры совместно со СМК производят функции мониторинга и используют соответствующие методы.

8.2.2 Внутренние аудиты.

Проведение внутренних аудитов в ЧУ «Академия «Bolashaq» осуществляется на основании плана, который утверждается ректором или ПРК, где планируются проверки всех подразделений включенных в СМК, не менее одного раза в год. В зависимости от статуса и важности процесса системы некоторые из них могут подвергаться проверкам несколько раз за год.

Итоговые отчеты по результатам внутренних аудитов содержат выводы аудиторов. По каждой проверке составляются планы корректирующих, а при необходимости и предупреждающих действий, результативность которых устанавливается при следующей проверке подразделения и оформляется соответствующими актами.

Внутренние аудиты проводятся обученными сотрудниками ЧУ «Академия «Bolashaq», обладающими необходимой для этого квалификацией.

В ЧУ «Bolashak» полномочия и ответственность за управление процессами аудита возложена на ПРК, а за планирование и организацию внутренних аудитов – на руководителя внутренних аудитов или службу СМК.

В ЧУ «Академия «Bolashaq» разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии документированная процедура «Внутренний аудит» – СМК ДП 03 – 2022, в которой определены необходимые формы записей.

Высшее руководство ЧУ «Академия «Bolashaq» постоянно предпринимает меры по повышению компетентности внутренних аудиторов, путем обучения ведущими учебными организациями в данной сфере.

8.2.3 Мониторинг и измерение процессов

ЧУ «Академия «Bolashaq» устанавливает методы измерений и мониторинга процессов жизненного цикла образовательных услуг, которые соответствуют условиям их протекания. Применяемые методы обеспечивают сбор информации, позволяющей судить о том, насколько образовательные процессы и создаваемая с их помощью образовательная услуга отвечают требованиям потребителей. К числу принятых параметров мониторинга относятся следующие:

- контроль готовности учебно-методических материалов;
- проверка и оценка успеваемости студентов;
- мониторинг соответствия учебных программ современным требованиям;
- проверка готовности аудиторного фонда к занятиям;

- анализ результатов деятельности университета с точки зрения расходования материальных ресурсов и управления;
- мониторинг административных систем;
- постоянная проверка пригодности имеющегося оборудования и производственных мощностей;
- контроль своевременности проведения занятий;
- контроль качества процессов обучения путем планируемого взаимопосещения ППС с регистрацией посещения и записи анализа;
- контроль правильности и объективности оценки знаний и навыков студентов.

8.2.4 Мониторинг и измерение продукции

Контроль качества знаний студентов осуществляется на определенных этапах в соответствии с рабочим учебным планом. В ЧУ «Академия «Bolashaq» разработана и внедрена тестово-рейтинговая система мониторинга и контроля знаний студентов, обработка результатов которых выполняется с использованием программных средств (см. подраздел 6.6).

Методы контролирования и измерения образовательной услуги основаны на ранжировании бальной оценки успеваемости студентов. В ЧУ «Академия «Bolashaq» разработана и функционирует методика оценки учебной деятельности, особенностью которой является постоянный контроль знаний студентов. Разработаны специальные формы записей, для расчета рейтинга специальности учебной дисциплины, рейтинг студента по всем дисциплинам.

В ЧУ «Академия «Bolashaq» осуществляется планирование и мониторинг процессов образовательных услуг и обеспечивается высшим руководством соответствующими ресурсами.

Информация, получаемая при измерениях и мониторинге, позволяет университету осуществлять управление несоответствиями и непрерывно совершенствовать свои образовательные процессы. Все мероприятия, проводимые по результатам измерений мониторинга, отражаются в документации.

Процесс подготовки и проведения экзаменационной сессии описан в СМК СО 5.01-2019.

8.3 Управление несоответствующей продукцией

Для ЧУ «Академия «Bolashaq» продукция, которая не соответствует требованиям – это студенты и выпускники не имеющие требуемых знаний и навыков, т.е. имеющие отрицательные результаты зачетов, экзаменов, не сдавшие отчеты по практике, не защитившие курсовые проекты (работы).

ЧУ «Академия «Bolashaq» в соответствии с СТ РК ИСО 9001-2016 разработана, задокументирована и внедрена процедура по управления

несоответствующей продукцией – СМК ДП 04-2022. В СМК СО 5.01-2019 определены условия отчисления, порядок перевода, восстановления и предоставление академических отпусков студентам.

В ЧУ «Академия «Bolashaq» все несоответствия, выявленные в результатах образовательного процесса, включая неудовлетворительные оценки тестов и экзаменов тщательно анализируются, для определения причин их возникновения, уровня значимости возникающих отклонений и принятия соответствующих корректирующих и предупреждающих действий, если таковые необходимы.

8.4 Анализ данных

ЧУ «Академия «Bolashaq» собирает и использует в своей работе: данные, характеризующие ожидания и требования потребителей; информацию о том, насколько образовательные услуги соответствуют ГОСО, ожиданиям и требованиям потребителей; данные о функционировании процессов, с помощью которых производятся образовательные услуги, данные о проведенном бенчмаркинге. Эта информация собирается систематически и с применением отработанных методик.

В ЧУ «Академия «Bolashaq» разработана, задокументирована, внедрена и поддерживается в рабочем состоянии документированная процедура СМК ДП 05-2022.

8.5 Улучшение

8.5.1 Постоянное улучшение

В ЧУ «Академия «Bolashaq» отработаны процессы регулярного анализа и улучшения системы менеджмента качества, направленные на непрерывное совершенствование образовательных услуг и качества обучения.

Для того чтобы определить цели и задачи совершенствования знаний и навыков студентов в ЧУ «Академия «Bolashaq» используется СМК СО 4.07-2019 управление процессами научной деятельности студентов.

Совершенствование деятельности университета и предоставляемых им образовательных услуг служат результаты внешнего и внутреннего аудитов.

Для выявления имеющихся возможностей совершенствования деятельности ЧУ «Академия «Bolashaq» на стратегическом и оперативном уровнях применяется соответствующий анализ данных которыми располагает вуз (претензии потребителей, результатов аудита, корректирующих и предупреждающих действий).

Анализ со стороны руководства дает высшему руководству ЧУ «Академия «Bolashaq» возможность оценивать пригодность, адекватность и эффективность существующей системы менеджмента, выдвигать инициативы по ее

совершенствованию, потребность в которых выявлена в процессе рассмотрения.

Данные, необходимые для СМК, управляются. Такие данные поддерживаются в рабочем состоянии для подтверждения доказательства соответствия требованиям и эффективности работы СМК. ЧУ «Академия «Bolashaq» в соответствии с СТ РК ИСО 9001-2016 разработана соответствующая процедура по идентификации, хранению, восстановлению, защите, срокам хранения и изъятию записей и данных о качестве. К таким данным относится вся информация о квалификации преподавателей, возможных нарушениях и несоответствиях, о результатах проверок качества предоставления образовательных услуг, оценке текущего контроля знаний студентов, зачетные и экзаменационные ведомости и т.п.

В ЧУ «Академия «Bolashaq» разработан способ, порядок и критерии проведения анализа данных, а также постоянного улучшения СМК, которые отражены в СМК ДП 05-2022.

Проведение улучшений осуществляется в соответствии с Планом мероприятий, ответственность за выполнение пунктов Плана несут руководители подразделений.

Мероприятия по улучшению реализуются в течении года в виде:

- решений Ученого Совета по качеству;
- мероприятия по результатам внутренних аудитов;
- мероприятия по результатам внешних аудитов потребителями и сертификационным органом;
- корректирующие и предупреждающие мероприятия по результатам выявленных и потенциальных несоответствий.

В ЧУ «Академия «Bolashaq» проводится проверка результативности улучшений, результаты которой оформляются Актом.

8.5.2 Корректирующие действия

ЧУ «Академия «Bolashaq» выявляет возможные несоответствия в организации учебного процесса и его результатов. Разработана документированная процедура СМК ДП 07-2022, определяющая возможные источники информации о несоответствии, способы их анализа и выявление причин, действия, необходимые для избежания повторения несоответствия, способы документирования несоответствия и предпринятых корректирующих действий и контроля их результативности.

Для конкретного несоответствия в общем случае существуют различные причины и, соответственно, различные корректирующие действия. Документированная процедура по корректирующим действиям содержит алгоритм выявления конкретной причины или группы причин и дает рекомендации по выбору конкретных корректирующих действий.

8.5.3 Предупреждающие действия

В ЧУ «Академия «Bolashaq» разработаны документированные проведения как процедуры корректирующих, так и предупреждающих действий

(СМК ДП 06-2022 и СМК ДП 07-2022), устанавливающие распределение полномочий и ответственности при их выполнении.

В ЧУ «Академия «Bolashaq» установлена процедура анализа мнений потребителей, отчетов о несоответствиях, отчетов по результатам аудита системы менеджмента качества и проверок. Целью анализа должно быть выявление возможностей предупреждения претензий и несоответствий за счет предлагаемых изменений существующих методик работы. Ответственность за проведение подобного анализа возложена на ПРК.

Если предупреждающие действия предприняты, то они соответствующим образом отражаются в документации и налажено их сопровождение в течение определенного периода времени, достаточного для того, чтобы убедиться в их эффективности. Предупреждающее действие считается эффективным, если оно успешно предотвращает возникновение определенной, потенциально возможной проблемы.

9 Изменения

Разработку, оформление, согласование и утверждение изменений настоящего РК, а также внесение в него изменений должно производиться в соответствии с СМК ДП 01-2022.

10 Согласование, хранение, рассылка

10.1 Рассылку проекта настоящего РК на отзыв осуществляет СМК. Отзыв дает экспертная группа, состав которой указан в предисловии.

10.1 Согласование настоящего РК осуществляется с ПРК, экспертной группой и оформляется в «Листе согласования».

10.2 Нормоконтроль настоящего РК осуществляется в соответствии с СМК СО 1.05-2013.

10.3 Ответственность за передачу подлинника на хранение в СМК несет специалист СМК.

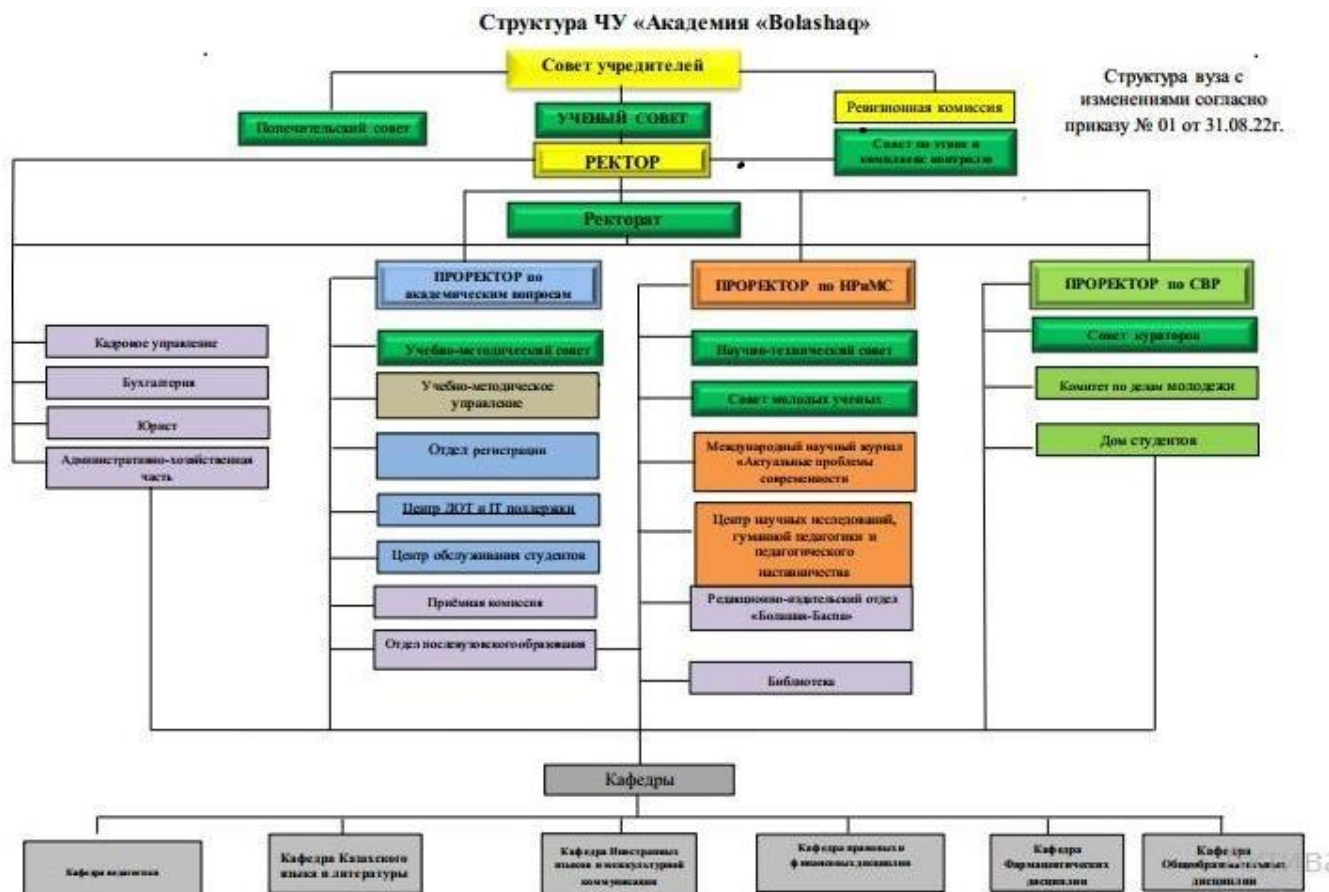
10.4 Ответственность за хранение подлинника, тиражирование и рассылку учтенных рабочих экземпляров абонентам возлагается на СМК.

10.5 Учетные рабочие экземпляры рассылаются в следующие адреса: ректор, ПРК, всем руководителям подразделений ЧУ «Академия «Bolashaq». Выдача учтенных рабочих экземпляров должна регистрироваться в соответствии с СМК ДП 01-2022.

10.6 Создание копий учтенного рабочего экземпляра должно производиться в соответствии с СМК ДП 01-2022.

Приложение А

Утверждена
на заседании Ученого совета
протокол № 1 от 31 августа 2022



Приложение Б

(справочное)

Виды деятельности (процессов), функций и задач системы менеджмента качества ЧУ «Академия «Bolashaq»

Виды процессов	Функции	Комплекс задач
1	2	3
Управленческая (процессы руководства)	Стратегия развития (стратегический менеджмент)	Стратегический план Инновационная деятельность
	Организация СМК	Миссия Политика в области качества Цели в области качества
	Маркетинг потребности в образовательных услугах, НИОКР и другой продукции	Рынок образовательных, научно-исследовательских и других услуг. Маркетинговые исследования. Поведение потребителей. Каналы распределения выпускников. Реклама и связь с потребителями и общественностью.
	Управление международными связями	Перечень организаций. Переписка. Фонды и гранты. Презентации. Зарубежные командировки. Обмен преподавателями и студентами.
	Анализ СМК	Улучшение эффективности СМК и её процессов. Улучшение образовательных услуг. Потребности в ресурсах.

Менеджмент ресурсов	Менеджмент персонала	Кадровая политика. Критерии и методы управления персоналом. Мотивация. Планирование потребности. Подбор персонала Мониторинг, оценка и аттестация (оценка компетентности). Обучение персонала (магистратура, докторантура). Повышение квалификации ППС. Семинары по СМК.
	Инфраструктура. Административно-хозяйственная деятельность: а) ремонтно-строительные работы б) материально-техническое снабжение в) обслуживание социальной сферы г) транспорт и связь	Проектирование планирования объектов. Подрядчики строительства. Подготовка строительного производства. Строительно-монтажные работы. Монтаж оборудования. Технический надзор. Сдача в эксплуатацию. Нормативы затрат ресурсов. Потребности в ресурсах. Заявки на ресурсы. Поставки ресурсов. Движение материалов Гардероб. Столовая. Дом студентов. Спортивный комплекс. Зона отдыха «Айналайын». Заявки и график работы. Организация работы транспорта и связи. Техническое обслуживание и ремонт.
	Охрана труда и безопасности	Служба по охране труда. Нормативы о технике безопасности. Входной инструктаж. Инструктаж на рабочем месте. Инструкции по технике безопасности. Критерии и показатели по охране труда. Охрана зданий и имущества. Обеспечение безопасности студентов и сотрудников.



<p>Менеджмент ресурсов Образовательная деятельность</p>	<p>Информатизация и компьютеризация</p>	<p>Информационные системы. Техническое обеспечение. Программное обеспечение. Электронные базы данных и библиотеки. Справочно-библиографический каталог. Телекоммуникации и Интернет. Техническое обслуживание.</p>
	<p>Производственная среда</p>	<p>Отопление, вентиляция и кондиционирование воздуха. Системы водоснабжения и канализации. Освещенность.</p>
	<p>Экономическо-финансовый менеджмент</p>	<p>Годовой план. Портфель заказов. Экономические нормативы. Критерии и показатели эффективности СМК. Смета по статьям расходов на СМК. Экономический анализ</p>
<p>Образовательная деятельность (процессы жизненного цикла образовательных услуг)</p>	<p>Управление планированием процессов жизненного цикла образовательных услуг</p>	<p>Разработка планов качества по специальностям и направлениям (бакалавриат) подготовки.</p>
	<p>Управление процессами, связанными с потребителями</p> <p>Проектирование и разработка</p>	<p>Определение законодательных и регламентирующих требований ГОСО. Определение требований заказчика. Анализ требований к специалисту, бакалавру (анализ контракта, договора). Связь с потребителями. Лицензирование образовательных программ. Разработка УМК: - учебных планов - рабочих программ и технологических карт; - методических разработок</p>

	Отбор абитуриентов	Работа в базовых школах и лицеях Профессионально-ориентированные классы. Школьные, районные и областные олимпиады. Профориентационная работа среди школьников. Приемная комиссия. Комплектование групп студентов.
	Учебно-организационные процессы	График учебного процесса. Расписание занятий.
	Учебные процессы, контролирование и измерения характеристик образовательной услуги (студентов, выпускников)	Учебные занятия. Самостоятельная работа студентов. Формы промежуточного контроля (аттестации). Курсовые работы и проекты. Экзаменационные сессии. Итоговая аттестация студентов (экзамены, дипломные проекты и работы).
	Учебно-методические процессы	Методы обучения (традиционные и активные) Методический совет, методические комиссии. Методология образовательного процесса. Современные образовательные технологии. Мультимедийные технологии обучения. Система очного и дистанционного образования. Программы образования. Учебно-методические комплексы и стандарты.
	Воспитательные процессы	Кураторство студенческих групп. Студенческий совет. Культурно-массовая деятельность. Спортивная деятельность. Трудовое воспитание. Патриотическое воспитание.
ние, анализ, улучшение	Удовлетворенность потребностей	Анкетирование потребителей (работодателей). Анкетирование студентов и выпускников.

	Внутренние аудиты	Соответствие СТ РК ИСО 9001 Соответствие плановым мероприятиям. Соответствие требованиям к СМК, разработанным Ч «Академия «Bolashaq» Результативность и эффективность СМК.
Измерение, анализ, улучшение	Мониторинг и измерение процессов СМК	Методы и критерии мониторинга и измерения процессов СМК. Планирование измерения процессов СМК. Проведение мониторинга и измерения процессов СМК. Корректирующие действия.
	Управление несоответствующей образовательной услугой	Идентификация выпускников, не сдавших государственные экзамены и не защитивших дипломные проекты и работы. Ответственность, полномочия и средства управления для работы с несоответствующими выпускниками
	Анализ данных о пригодности и эффективности СМК	Анализ удовлетворенности потребителей. Анализ данных по несоответствию выпускников требованиям. Анализ характеристик и тенденций процессов и образовательных услуг для возможности постоянного улучшения результативности. Анализ поставщиков (средних учебных заведений) и др.
	Корректирующие действия	Анализ несоответствий. Выявление причин несоответствий. Оценка необходимых действий. Планирование и осуществление корректирующих действий. Проверка и анализ предпринятых корректирующих действий.
	Предупреждающие действия	Установление потенциальных несоответствий и их причин. Оценка необходимых действий. Планирование и осуществление предупреждающих действий. Анализ предпринятых предупреждающих действий.



ЧУ Академия «Bolashaq»

Система менеджмента качества

Руководство по качеству

СМК РК-2022
Версия 03
Дата 2022.08.31
Стр. 53 из 58

Постоянное улучшение

Анализ политики и целей в области качества.
Анализ результатов аудита.
Анализ данных.
Корректирующие и предупреждающие действия.
Анализ со стороны руководства.

Примечание: Приведенный перечень функций и задач видов деятельности (процессов СМК) носит рекомендательный характер и может быть изменен для условия конкретного вуза

Приложение В
(справочное)

*Перечень специальностей и направлений подготовки
задействованных в СМК ЧУ «Академия «Bolashaq»*

Код	Название специальностей бакалавриата (срок обучения 4 года)	Предмет профессиональной деятельности	Кафедра
1	2	3	4
6B01101	Педагогика и психология	Педагогика и психология	КП
6B01201	Дошкольное обучение и воспитание	Дошкольное обучение и воспитание	КП
6B01301	Педагогика и методика начального обучения		
6B01701	Казахский язык и литература	Казахский язык и литература	КЯиЛ
6B01703	Казахский язык и литература в образовательных учреждениях с казахским и русским языками обучения	Казахский язык и литература	КЯиЛ
6B01702	Иностранный язык: два иностранных языка	Иностранный язык: два иностранных языка	ИЯиМК
6B10401	Финансы	Финансы	ПиФД
6B04201	Юриспруденция	Юриспруденция	ПиФД
6B04202	Юридическое сопровождение предпринимательской деятельности	Юриспруденция	ПиФД
6B04203	Судебно-прокурорская деятельность	Юриспруденция	ПиФД
6B10101	Фармация	Фармация	ФД

Код	Название специальностей магистратура (срок обучения 2 года)	Предмет профессиональной деятельности	Кафедра
1	2	3	4
7M01101, 7M01102	Педагогика и психология	Педагогика и психология	КП
7M01701, 7M01702	Казахский язык и литература	Казахский язык и литература	КЯиЛ
7M01703, 7M01704	Иностранный язык: два иностранных языка	Иностранный язык: два иностранных языка	ИЯиМК
7M04101, 7M04102	Финансы	Финансы	ПиФД
7M04201, 7M04202	Юриспруденция	Юриспруденция	ПиФД



Приложение А

Ф.1.01-01

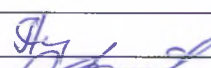





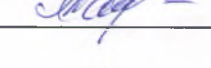
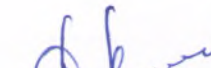
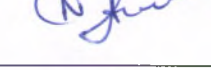

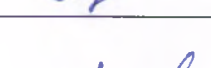

Лист согласования

Должность	ФИО	Дата	Подпись
Проректор по СР	Рысмагамбетова Г.М.	31.08.22.	
Проректор по АВ	Бекжанова С.Б.	31.08.22	
Проректор по НРиМС	Кадырова Г.А.	31.08.22	
Проректор по СВР	Исмаилова Р.Н.	31.08.22	
Руководитель КУ	Кусаинова А.А.	31.08.22	
Юрист	Кусаинова А.А.	31.08.22	
Специалист СМК	Гинкель Т.А.	31.08.22	

Приложение Б

Ф.1.01-02

Лист ознакомления

Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
Руководитель УМУ	Туганбаева С.Т.	31.08.22	
Руководитель ОР	Бекбашева Б.Б.	31.08.22	
Руководитель центра ДОТ и ИТ	Исмагулов С.О.	31.08.22	
Руководитель ЦОС	Апеева А.З.	31.08.22	
Руководитель ОПО	Серимов Е.Е.	31.08.22	
Ответственный секретарь ПК	Косманова А.Б.	31.08.22	
Заведующий кафедрой Психологии, педагогики и методики начального обучения	Асакаева Д.С.	31.08.22	
И.о. заведующего кафедрой ДОВ	Таликова Г.Т.	31.08.22	
Заведующий кафедрой Казахского языка и литературы	Сембиев К.З.	31.08.22	
Заведующий кафедрой Иностраных языков и межкультурной коммуникации	Газиханова Ж.Г.	31.08.22	
Заведующий кафедрой юридических дисциплин	Кабжанов А.Т.	31.08.22	
Заведующий кафедрой Фармацевтических дисциплин	Калдыбаева А.К.	31.08.22	
И.о. заведующего кафедрой ООД	Аупенова А.У.	31.08.22	