



**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
ХАРКІВСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ КНТЕУ**

СИСТЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ

НАСТАНОВА З ЯКОСТІ

(НЯ - 03:2018)

Харків-2018

1 РОЗРОБЛЕНО: Харківським торговельно-економічним інститутом Київського національного торговельно-економічного університету (ХТЕІ КНТЕУ) Міністерства освіти і науки України.

Розробники:

доктор технічних наук, професор Білецький Е. В.,

кандидат технічних наук, старший науковий співробітник Янушкевич Д. А.

2 ПРИЙНЯТО ТА НАДАНО ЧИННОСТІ:

Наказ директора ХТЕІ КНТЕУ від «__»_____ 2018 р. № __ на підставі рішення Вченої ради інституту від 21 березня 2018 р. (протокол № 8, п. 4).

3 Розроблено на заміну: «Настанови з якості» НЯ-02:2015, затверджену наказом директора ХТЕІ КНТЕУ від 10 червня 2015 р. № 335-О.

Настанова з якості
Харківського торговельно-економічного інституту Київського
національного торговельно-економічного університету
(НЯ-03:2018)

1. Настанова з якості: призначення, порядок затвердження та внесення змін

Настанова з якості (далі – Настанова) є основним документом системи управління якістю Харківського торговельно-економічного інституту Київського національного торговельно-економічного університету (далі – Інститут). Настанову розроблено відповідно до вимог міжнародного стандарту ISO 9001:2015 та ДСТУ ISO 9001:2015 «Системи управління якістю. Вимоги» за винятком вимог п. 8.5.5 «Діяльність після постачання» та п. 8.5.4 «Збереження» як таких, що не відповідають функціям Інституту.

Вимоги, визначені та описані в Настанові та інших документах системи управління якістю є обов'язковими для всіх працівників і поширюються на освітню та наукову діяльність Інституту.

З Настановою можуть ознайомитися потенційні та реальні замовники освітніх і наукових послуг для підтвердження можливості Інституту задовольняти їх вимоги, гарантування стабільної якості надання послуг, упевненості в тому, що вони мають справу з надійним партнером.

Відповідальність за розробку, актуалізацію, відповідність змісту Настанови з якості політиці у сфері якості Інституту та цілям у сфері якості, своєчасний їх перегляд відповідає перший заступник директора Інституту.

Настанова з якості вводиться в дію з дати її затвердження директором Інституту. Настанова видається на паперовому носії та розміщується на веб-сайті Інституту. Оригінал Настанови відповідно до п. 7.5 цієї Настанови зберігається в загальному відділі.

Настанова діє протягом 5 років, за необхідності її зміст та зміст документованих методик системи управління якістю переглядається та удосконалюється. Необхідність внесення змін до Настанови з якості визначається учасниками процесів за погодженням із відповідальним за напрям діяльності від керівництва.

Представник керівництва з якості забезпечує оприлюднення Настанови, а керівники структурних підрозділів забезпечують індивідуальне ознайомлення працівників з її змістом у цілому або її окремих розділів.

2. Нормативні посилання

Настанову розроблено відповідно до вимог:

- Закону України «Про освіту»;
- Закону України «Про вищу освіту»;
- Закону України «Про наукову та науково-технічну діяльність»;

- ДСТУ ISO 9000:2015 Системи управління якістю. Основні положення та словник;
- ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги;
- ДСТУ ISO 31000:2014 Менеджмент ризиків. Принципи та керівні вказівки;
- ДСТУ ISO 31010:2013 Керування ризиком. Методи загального оцінювання ризику;
- ДСТУ ISO 9004:2012 Управління задля досягнення сталого успіху організації. Підхід на основі управління якістю;
- ДСТУ ISO 19011:2012 Настанови щодо здійснення аудитів систем управління;
- Положення про Харківський торговельно-економічний інститут Київського національного торговельно-економічного університету, затвердженого ректором Київського національного торговельно-економічного університету 11 квітня 2016 р.;
- Програми стратегічного розвитку ХТЕІ КНТЕУ на 2017-2027 роки, затвердженої наказом директора від 21.12.2017 р. № 1041-О;
- Концепції розвитку міжнародного співробітництва та зовнішньоекономічної діяльності ХТЕІ КНТЕУ на 2016-2018 роки;
- Положення про вчену раду ХТЕІ КНТЕУ;
- Положення про методичну раду ХТЕІ КНТЕУ;
- Порядок організації підготовки та проведення наукових заходів у ХТЕІ КНТЕУ;
- Положення про порядок конкурсного обрання та призначення (прийняття) на роботу науково-педагогічних працівників ХТЕІ КНТЕУ;
- Положення про організацію освітнього процесу у ХТЕІ КНТЕУ;
- Положення про дистанційне навчання у ХТЕІ КНТЕУ;
- Положення про сертифікацію електронних навчальних курсів, розміщених в системі дистанційного навчання ХТЕІ КНТЕУ, ухвалених засіданням Вченої ради від 29 серпня 2014 р., протоколом № 1;
- Положення про порядок формування планів створення та видання монографій, підручників і навчальних посібників;
- Положенням про підвищення кваліфікації та стажування педагогічних і науково-педагогічних працівників ХТЕІ КНТЕУ;
- Положення про систему рейтингової оцінки діяльності науково-педагогічних працівників;
- Положення про оцінювання результатів навчання студентів;
- Положення про атестацію здобувачів вищої освіти та екзаменаційну комісію з атестації у ХТЕІ КНТЕУ;
- Положення про проведення практики студентів;
- Порядок організації практики за кордоном;
- Ліцензії Міністерства освіти і науки України на освітню діяльність від 27.09.2016 р. № 1433 л.

3. Терміни, визначення понять, позначення і скорочення

3.1. Терміни і визначення

Основні поняття, терміни та визначення у Настанові використовуються такі, що встановлені Законами України «Про освіту», «Про вищу освіту», ДСТУ ISO 9000:2015 та іншими законодавчими і нормативно-правовими актами з питань діяльності Інституту.

3.2. Позначення і скорочення:

СУЯ – система управління якістю;

МОНУ – Міністерство освіти і науки України;

КМУ – Кабінет Міністрів України;

НПП – науково-педагогічні працівники;

ХТЕІ КНТЕУ - Харківський торговельно-економічний інститут Київського національного торговельно-економічного університету.

4. Аналіз зовнішніх і внутрішніх факторів, що впливають на освітню та наукову діяльність

4.1. Розуміння організації зовнішніх і внутрішніх факторів та її середовища

Харківський торговельно-економічний інститут Київського національного торговельно-економічного університету є відокремленим структурним підрозділом Київського національного торговельно-економічного університету.

Інститут створений наказом Міністерства освіти і науки України від 21 січня 2005 р. № 33 та є правонаступником Харківського бізнес-коледжу, на базі якого він був створений.

Інститут є багатопрофільним вищим навчальним закладом, що реалізує державну політику в галузі освіти і науки.

Інститут здійснює свою діяльність відповідно до Конституції України та законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про наукову і науково-технічну діяльність», актів Президента України, Кабінету Міністрів України, Міністерства освіти і науки України, інших законодавчих і нормативно-правових актів, Статуту КНТЕУ, наказів і розпоряджень ректора КНТЕУ, та Положення про Інститут.

Інститут самостійно приймає рішення і здійснює діяльність у межах повноважень, визначених Статутом КНТЕУ та Положенням про Інститут.

Втручання органів державної влади та органів місцевого самоврядування у навчальну, наукову, господарську та інші види діяльності Інституту не допускаються, за винятком випадків, передбачених законодавством України.

Освітня та наукова діяльність в Інституті здійснюється з дотриманням вимог законодавства України про мови.

Місцезнаходження Інституту (юридична адреса):

61045, пров. О. Яроша, 8, місто Харків.

Телефон/факс: +380 (57) 340-45-87.

Електронна пошта: htei.knteu@gmail.com.

Основні напрями діяльності Інституту відповідають основним напрямам діяльності Київського національного торговельно-економічного університету (КНТЕУ), які визначені у Статуті КНТЕУ.

Мета діяльності Інституту відповідає меті діяльності КНТЕУ, яка визначена у Статуті Університету.

Основними завданнями Інституту є завдання, які визначені для Університету у Статуті КНТЕУ.

4.1.1. Види діяльності Інституту, які може провадити Інститут:

- надання послуг у сфері вищої освіти;
- дослідження та експериментальні розробки у сфері інших природничих і технічних наук;
- дослідження та експериментальні розробки у сфері суспільних і гуманітарних наук;
- інші види освіти, не віднесені до інших угруповань;
- інші види діяльності (у тому числі надання платних послуг) відповідно до законодавства України.

Інститут готує фахівців за освітніми ступенями «бакалавр» і «магістр» та освітньо-кваліфікаційним рівнем «спеціаліст».

Відповідно до Закону України «Про вищу освіту» Інститут здійснює підготовку наукових і науково-педагогічних кадрів через аспірантуру і докторантуру базового навчального закладу та інших навчальних закладів.

Інститут, відповідно до наданих повноважень: самостійно ухвалює рішення в межах наданих повноважень, має самостійний баланс, рахунки у відділеннях Державної казначейської служби України і установах банків, печатку із зображенням Державного герба України і своїм найменуванням, користується середнім та малим Гербом і Прапором КНТЕУ.

4.1.2. Зовнішні фактори

Відповідно до встановлених завдань, на діяльність Інституту мають прямий вплив: Кабінет Міністрів України, Верховна Рада України, Міністерство освіти і науки України, Національне агентство із забезпечення якості освіти, Київський національний торговельно-економічний університет, вступники, роботодавці, вітчизняні, закордонні та міжнародні установи й організації, що фінансують освітні та наукові проекти (програми).

Найбільший вплив на освітню та наукову діяльність Інституту чинять:

1. Центральний орган виконавчої влади у сфері освіти і науки (Міністерство освіти і науки України), у підпорядкуванні якого знаходиться Інститут, який:

- здійснює контроль за фінансово-господарською діяльністю;
- надає Інституту певну автономію у вирішенні перспективних та поточних питань своєї діяльності;

- здійснює ліцензування спеціальностей, акредитацію освітніх програм, за якими Інститут проводить підготовку здобувачів вищої освіти;
- проводить атестацію науково-педагогічних працівників щодо присвоєння їм вчених звань;
- здійснює фінансування Інституту відповідно до встановлених нормативів та напрямів діяльності;
- забезпечує Інститут необхідними нормативно-правовими документами, а також інформацією про стан та напрями розвитку освіти в Україні, основні тенденції, вітчизняний та закордонний досвід організації та проведення освітнього процесу тощо.

2. КНТЕУ як багатопрофільний вищий навчальний заклад, у підпорядкуванні якого знаходиться Інститут, який:

- здійснює управління Інститутом на основі принципів автономії та самоврядування, розмежування прав, повноважень і відповідальності центрального органу виконавчої влади у сфері освіти і науки, керівництва Університету та Інституту, поєднання колегіальних та єдиноначальних засад, незалежності від політичних партій, громадських та релігійних організацій;
- призначає на конкурсній основі директора Інституту відповідно до Закону України «Про вищу освіту» та Положення про порядок конкурсного відбору науково-педагогічних працівників, наукових працівників, директорів коледжів та училищ Київського національного торговельно-економічного університету;
- погоджує за подання директора Інституту призначення на посади та звільнення заступників директора та головного бухгалтера Інституту;
- видає довіреності на представництво інтересів Інституту та Університету;
- рецензує та рекомендує до видання рукописи підручників, навчальних посібників, монографій;
- затверджує положення про Інститут;
- видає накази і розпорядження обов'язкові для виконання всіма працівниками Інституту;
- контролює виконання навчальних планів і програм;
- здійснює інші повноваження відносно управління Інститутом.

3. Національне агентство із забезпечення якості вищої освіти, яке:

- формує вимоги до системи забезпечення якості вищої освіти, розробляє положення про акредитацію освітніх програм і подає його на затвердження центральному органу виконавчої влади у сфері освіти і науки;
- аналізує якість освітньої діяльності вищих навчальних закладів;
- проводить ліцензійну експертизу, готує експертний висновок щодо можливості видачі ліцензії на провадження освітньої діяльності;
- формує за поданням вищих навчальних закладів (наукових установ) пропозиції, у тому числі з метою запровадження міждисциплінарної підготовки, щодо переліку спеціальностей, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти на відповідних рівнях вищої освіти, і подає його центральному органу виконавчої влади у сфері освіти і науки;

- формує єдину базу даних запроваджених вищими навчальними закладами спеціалізацій, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти на кожному рівні вищої освіти;
- проводить акредитацію освітніх програм, за якими здійснюється підготовка здобувачів вищої освіти;
- формує критерії оцінки якості освітньої діяльності, у тому числі наукових здобутків, вищих навчальних закладів України, за якими можуть визначатися рейтинги вищих навчальних закладів України;
- розробляє вимоги до рівня наукової кваліфікації осіб, які здобувають наукові ступені, розробляє порядок їх присудження спеціалізованими вченими радами вищих навчальних закладів (наукових установ) та подає його на затвердження центральному органу виконавчої влади у сфері освіти і науки;
- розробляє положення про акредитацію спеціалізованих вчених рад та подає його на затвердження центральному органу виконавчої влади у сфері освіти і науки, акредитує спеціалізовані вчені ради та контролює їх діяльність;
- акредитує незалежні установи оцінювання та забезпечення якості вищої освіти;
- здійснює інші повноваження, передбачені законом.

4. Міжнародні установи та організації, що виконують проекти і програми освітньої інтеграції та наукових досліджень.

5. Вступники до Інституту, які визначають формування контингенту здобувачів вищої освіти.

6. Здобувачі вищої освіти, які зацікавлені в одержанні якісної освіти та формуванні компетентностей, що забезпечують успішне працевлаштування на національному та міжнародному ринках праці.

7. Інші вищі навчальні заклади, діяльність яких порівнюється з Інститутом національними та міжнародними рейтингами вищих навчальних закладів.

4.1.3. Внутрішні фактори

Внутрішні чинники, що мають найбільший вплив на освітню та наукову діяльність:

- цілі та задачі, що ставить керівництво Інституту;
- організаційна та функціональна структура;
- ресурси (науково-педагогічні та наукові працівники, матеріально-технічна база, інформаційна база, фінансові ресурси);
- корпоративна культура.

Зазначені фактори та чинники постійно відстежуються та аналізуються з метою подальшого планування діяльності.

Під час планування і здійснення освітньої та наукової діяльності Інститут враховує потужний науково-педагогічний склад, власні інформаційні ресурси міжнародні зв'язки. Це надає можливість розширювати форми навчання – за рахунок посилення дистанційного (електронного) навчання; розвивати академічну мобільність учасників освітнього процесу; підвищувати рівень наукових досліджень і географію замовників наукових послуг.

Враховуючи застарілу матеріальну базу наукових та освітніх структурних підрозділів, брак коштів замовників для фінансування наукових досліджень, порівняно низький рівень присутності у веб-просторі, недостатнє залучення учасників освітнього процесу у формування культури академічної доброчесності; можливості виникнення таких загроз як зменшення кількості вступників-громадян України, скорочення державного фінансування освіти і науки, незацікавленість національного ринку праці у випускниках Інституту за технічними та природничими спеціальностями, Інститут передбачає посилити та розширити географію піар-компаній, посилити роботу центру довузівської підготовки та міжнародної освіти, активізувати роботу з пошуку потенційних замовників наукових досліджень, планомірно оновлювати матеріально-технічну базу Інституту.

Настанова формує регламентовані вимоги щодо забезпечення здатності Інституту систематично надавати якісні освітні послуги і створювати наукову продукцію, що задовольняє вимогам замовників (вступників і здобувачів вищої освіти, роботодавців, замовників).

При цьому робиться акцент на:

- демонстрації можливостей Інституту здійснювати підготовку та випуск фахівців із рівнем компетентності, що задовольнятиме вимоги всіх зацікавлених сторін;

- проведенні наукових досліджень, що задовольняють вимогам замовників;

- постійному вдосконаленні системи підготовки фахівців та проведенні наукових досліджень на основі аналізу результатів.

4.2. Визначення сфери застосування системи управління якістю

Система управління якістю поширюється на освітню та наукову діяльність Інституту.

Дія системи управління якістю поширюється на факультети, кафедри та всі структурні підрозділи Інституту, які пов'язані з організацією та реалізацією процесів освітньої та наукової діяльності (Додаток А), процеси системи управління якістю (Додаток Б) для надання якісних освітніх послуг та виготовлення наукової продукції відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015.

Положення цієї Настанови підлягають обов'язковому виконанню у всіх структурних підрозділах і службах Інституту, задіяних у системі управління якістю, за винятком структурних підрозділів Інституту, що безпосередньо не пов'язані з якістю освітньої та наукової діяльності (фінансове забезпечення, юридична підтримка).

4.3. Система управління якістю та її процеси

В Інституті розроблено, запроваджено та документально підтверджено систему управління якістю (СУЯ) відповідно до вимог законодавчих органів, наказів МОНУ, вимог ДСТУ ISO 9001:2015.

Система управління якістю регламентує діяльність всіх працівників Інституту, які беруть участь в освітньому і науково-дослідному процесах та впливають на якість кінцевого результату і на задоволеність замовників.

Зацікавлені сторони, замовники і керівництво мають бути впевнені, що Інститут здатний ефективно функціонувати, надавати послуги та виготовляти наукову продукцію високої якості протягом тривалого часу.

Для забезпечення функціонування та підвищення ефективності СУЯ в Інституті виконано такі дії:

- визначено процеси, необхідні для СУЯ, та послідовність і взаємодію цих процесів (Додаток Б);

- визначено критерії і методи, необхідні для ефективності виконання процесів і управління ними (представлені в розділах 4 – 10 Настанови і у відповідних положеннях);

- забезпечено наявність ресурсів та інформації, необхідних для підтримки функціонування і моніторингу цих процесів (визначені в положеннях, що описують відповідні процеси);

- здійснюється моніторинг, контроль і аналіз цих процесів (визначено в розділах 8, 9 Настанови, порядок здійснення моніторингу й аналізу конкретного процесу визначено в положеннях, що описують цей процес);

- проводяться заходи, необхідні для досягнення запланованих результатів і постійного покращення цих процесів (дії, необхідні для постійного покращення процесів, визначені в розділах 8, 10 Настанови, конкретні дії описані у відповідних положеннях, що регламентують процеси).

Результативність СУЯ досягається за рахунок моніторингу процесів, проведення планових (позапланових) перевірок СУЯ, виконання коригувальних та запобіжних дій.

Результативність ефективності СУЯ оцінюється шляхом аналізу досягнення поставлених цілей і виконання запланованої діяльності. При цьому враховується ступінь задоволеності замовників, характеристики та тенденції процесів і продуктів.

Якщо Інститут передає сторонній організації виконання будь-якого процесу, що впливає на відповідність послуги (продукції) вимогам ДСТУ ISO 9001:2015, Інститут, з метою контролю цього процесу, регламентує взаємовідносини субпідрядниками шляхом підписання договору відповідно до встановленого регламенту.

Уповноважений працівник Інституту, відповідно до встановленого регламенту, бере участь у розробці завдань, здійснює контроль за якістю виконуваних підрядником робіт відповідно до умов договору та приймає кінцевий продукт (послугу).

5. Відповідальність керівництва

5.1. Зобов'язання керівництва

Керівництво Інституту прийняло на себе зобов'язання щодо розробки, впровадження СУЯ та постійного підвищення її ефективності шляхом:

- прийняття Політики у сфері якості Харківського торговельно-економічного інституту Київського національного торговельно-економічного університету, цілей у сфері якості як складової частини загальної політики та цілей Інституту;

- доведення до працівників ідеї важливості задоволення вимог замовників, а також обов'язкових законодавчих і нормативних вимог;

- проведення систематичного аналізу діяльності Інституту в межах СУЯ;

- здійснення аналізу СУЯ з боку вищого керівництва та проведення відповідних коригувальних та запобіжних дій з метою усунення недоліків та невідповідностей, попередження ризиків, здійснення загального керівництва освітньою і науковою діяльністю;

- забезпечення наявності необхідних ресурсів для здійснення основних та допоміжних процесів в Інституті.

5.2. Орієнтація на замовників

Освітня діяльність Інституту має на меті забезпечення здобуття вищої освіти і задоволення інших освітніх потреб здобувачів вищої освіти та інших осіб, які навчаються, підготовку висококваліфікованих і конкурентоспроможних на національному та міжнародному ринках праці фахівців для наукових та освітніх установ, органів державної влади і управління, підприємств всіх форм власності за всіма рівнями вищої освіти в усіх галузях освіти (відповідно до міжнародних і вітчизняних класифікацій освіти), утвердження національних, культурних і загальнолюдських цінностей.

Для забезпечення виконання вимог законодавчих органів та МОНУ в Інституті періодично переглядаються документи, що регламентують освітню діяльність, до них вносяться відповідні зміни.

Планування, організація і проведення освітнього процесу, оцінювання, атестація здобувачів вищої освіти, функціонування системи внутрішнього забезпечення якості регламентуються відповідними положеннями, які затверджуються вченою радою Інституту та вводяться в дію наказами директора.

Інститут забезпечує учасників освітнього процесу навчальною, методичною, науковою літературою, технічними та іншими засобами навчання.

Забезпечення потреб замовників здійснюється шляхом:

- побудови освітнього процесу на засадах нерозривності процесів навчання і наукових досліджень;

- побудови освітніх програм на компетентністній основі відповідно до Національної рамки кваліфікацій, стандартів освіти та кращого міжнародного досвіду;

- розроблення освітніх програм для всіх освітніх рівнів з обов'язковим визначенням результатів навчання та критеріїв оцінювання рівня набуття здобувачами вищої освіти запланованих компетентностей, врахування при розробці та перегляді освітніх програм світового досвіду, потреб ринку праці,

залучення до цього процесу роботодавців, провідних учених, фахівців-практиків, випускників і здобувачів вищої освіти;

- втілення в освітньому процесі студентоцентричного підходу, широкому впровадженні інноваційних навчальних технологій, сумісності освітніх програм з міжнародними класифікаціями та стандартами вищої освіти, інтеграції освіти до світового освітньо-наукового простору;

- забезпечення доступу до освітніх програм Інституту людей з особливими фізичними потребами;

- забезпечення зворотних зв'язків між учасниками освітнього процесу, прозорості і відкритості при доступі до вищої освіти, оцінюванні результатів навчання та атестації здобувачів вищої освіти, зокрема, через запровадження студентського моніторингу якості освіти, широкій представленості Інституту в міжнародних і національних дослідженнях з визначення рейтингів Інституту.

Наукова діяльність Інституту зорієнтована на задоволення вимог замовників. Наукові дослідження в Інституті проводяться за тематичними планами, затвердженими вченою радою Інституту; за планами робіт, замовлення на які здобуті на конкурсній основі науковими колективами або окремими науковцями згідно з національними, державними, регіональними, міжнародними, міжгалузевими та іншими програмами, проектами, розробками тощо та на підставі господарських договорів.

Визначення задоволеності замовників виконанням наукових досліджень здійснюється за допомогою проміжних і заключних звітів щодо виконання наукових досліджень, які підкріплюються надрукованими навчально-методичними матеріалами, підручниками та навчальними посібниками, науковими статтями, захистом дисертацій на здобуття вчених ступенів доктора та кандидата наук, отриманими патентами тощо; процедури прийому замовником наукової продукції.

5.3. Політика у сфері якості

Керівництво Інституту визначає, заявляє та проводить політику у сфері якості як інтегровану частину загальної політики Інституту. Вона розробляється на базі визначеної стратегії розвитку Інституту, включає в себе обов'язки задовольняти вимоги замовників та постійно поліпшувати систему якості.

Для забезпечення розуміння змісту та значення Політики у сфері якості, реалізації цілей у сфері якості в структурних підрозділах Інституту проводяться роз'яснювальні заходи.

З метою забезпечення постійної відповідності цілям Інституту Політика у сфері якості переглядається керівництвом у міру необхідності на підставі аналізу результативності СУЯ, при розробці та наданні нових послуг (продукції), а також у випадку реорганізації Інституту.

З метою ознайомлення зацікавлених сторін Політика у сфері якості ХТЕІ КНТЕУ розміщується на сайті Інституту.

5.4. Функції, обов'язки та повноваження в межах організації

Положення про Інститут регламентує структуру Інституту, встановлює вимоги та розподіляє обов'язки між управлінським складом: директор, заступники директора, декани, завідувачі кафедр, колегіальними органами – Вченою та Методичними радами, структурними підрозділами тощо. Організаційна структура освітньої та наукової діяльності Інституту представлена в Додатку А.

Функції, обов'язки і повноваження структурних підрозділів Інституту закріплені положеннями про структурні підрозділи та розміщені на сайтах (сторінках) підрозділів, в паперовому вигляді зберігаються в загальному відділі.

Діяльність, права та обов'язки працівників закріплені в посадових інструкціях, що розроблені згідно з кваліфікаційними характеристиками та вимогами нормативно-правових актів і зберігаються в відділі кадрів.

Керівники структурних підрозділів відповідають за якість роботи працівників своїх підрозділів, візуючи документи про прийняття на роботу, плани роботи та звіти про їх виконання, таким чином підтверджуючи, що кваліфікація і досвід їхніх підлеглих дозволяє виконувати роботу на високому рівні, відповідно до встановлених правил і норм, що діють в Інституті.

Керівники структурних підрозділів відповідають за своєчасне ознайомлення працівників зі змінами у вимогах, правилах і нормативній документації щодо виконання робіт.

Представники керівництва з якості

Представниками керівництва з якості є перший заступник директора Інституту, з освітньої та наукової діяльності – заступники директора.

Представники керівництва з якості: забезпечують встановлення, впровадження та підтримання процесів, необхідних для системи управління якістю; звітують перед директором Інституту про функціонування системи управління якістю і необхідні заходи щодо її поліпшення; забезпечують виконання вимог замовника у межах Інституту.

6. Планування

6.1. Дії стосовно ризиків і можливостей

Правила й процедури планування, організації, управління ризиками в Інституті, порядок виявлення, ідентифікації, аналізу й оцінювання ризиків, проведення заходів щодо їх усунення (мінімізації) й причин виникнення з метою запобігання подальшому повторенню, а також документального оформлення їх результатів визначається згідно з вимогами задокументованого положення «Система управління ризиками».

Питання ризиків та можливостей, визначених у п. 4.1 цієї Настанови, розглядаються конференцією трудового колективу Інституту, на засіданнях Вченої та Методичної рад Інституту, методичних комісій факультетів, засіданнях кафедр.

Заходи, вжиті задля реалізації бажаних можливостей, запобігання небажаним ефектам відображаються в цілях Інституту в сфері якості на

поточний навчальний рік, стратегії розвитку Інституту та реалізуються структурними підрозділами відповідно до напрямів діяльності. Оцінювання результативності запроваджених дій відбувається під час внутрішнього аудиту структурних підрозділів, що відповідають за їх реалізацію.

6.2. Цілі у сфері якості та планування дій для їх досягнення

Стратегічні цілі у сфері якості узгоджуються з політикою Інституту у сфері якості та отримують свій подальший розвиток відповідно до задач діяльності структурних підрозділів.

Цілі встановлюються як для СУЯ у цілому, так і для основних процесів, зокрема, цілі включають вимоги щодо задоволеності замовників.

Цілі у сфері якості в Інституті документально оформлюються та затверджуються Вченою радою Інституту.

Відповідальність за актуалізацію цілей і доведення їх до структурних підрозділів покладається на представників керівництва з якості.

Відповідальність за доведення цілей до працівників покладається на керівників структурних підрозділів. Ступінь досягнення цілей на поточний навчальний рік вимірюється кількісно.

Цілі у сфері якості аналізуються і, в разі необхідності, переглядаються керівництвом Інституту, відповідальними особами і керівниками структурних підрозділів не рідше 1 разу на рік.

При розробці цілей у сфері якості враховуються:

- зміни у законодавчих та нормативно-правових актах; висновки аналізу СУЯ з боку керівництва;
- зміна вимог роботодавців;
- показники якості випускників і характеристики процесів;
- ступінь задоволеності роботодавців, студентів, випускників, замовників
- результати наукових досліджень;
- результати самооцінки Інституту;
- наявні ресурси для поліпшення.

6.3. Планування змін (стратегічне планування)

Планування змін в СУЯ проводить відповідальний представник керівництва на підставі даних, представлених представниками керівництва з якості Інституту, деканів факультетів, завідувачів кафедрами, науково-педагогічних працівників, результатів проведення внутрішніх та зовнішніх аудиторів, щоб забезпечити максимальну реалізацію цілей, уникнення невідповідностей, попередження виникнення ризиків або зменшення їх дії.

Планування СУЯ передбачає:

- внесення змін у СУЯ (у разі необхідності), – актуалізацію документації СУЯ для підтримання її у робочому стані;
- планування і розроблення Цілей у сфері якості;

– постійне покращення результативності СУЯ на підставі систематичної перевірки якості надання освітніх послуг та виготовлення наукової продукції, періодичного контролю та аналізу функціонування СУЯ і зворотного зв'язку із зацікавленими сторонами;

– забезпечення цілісності і погодженості всіх складових СУЯ у разі впровадження змін.

7. Підтримка системи управління

7.1. Ресурси

7.1.1. Загальні положення

Керівництво Інституту забезпечує своєчасне надання ресурсів для реалізації освітньої та наукової діяльності, впровадження та покращення результативності СУЯ, підвищення задоволеності замовників з урахуванням можливостей закладу.

У межах аналізу СУЯ з боку керівництва визначено основні необхідні види ресурсів і вимоги до них.

Управлінню підлягають такі ресурси:

- персонал;
- інфраструктура;
- середовище для функціонування процесів;
- знання організації.

7.1.2. Персонал

Персонал Інституту формується згідно зі штатним розписом Інституту.

Процес підбору персоналу та підвищення його кваліфікації здійснюється відповідно до Закону України «Про вищу освіту», «Положення про ХТЕІ КНТЕУ», «Положення про порядок обрання та прийняття на роботу науково-педагогічних працівників ХТЕІ КНТЕУ» (розміщено на сайті Інституту).

Вимоги до кваліфікації та роботи працівників визначені в посадових інструкціях працівників, оригінали яких зберігаються у відділі кадрів.

Інформація про освіту, професійну підготовку, кваліфікацію, досвід роботи і додаткове навчання знаходиться в особових картках працівників та особових справах, що зберігаються у відділі кадрів.

7.1.3. Інфраструктура

Інфраструктура Інституту складається зі:

- розроблення планів, впровадження і розвиток СУЯ;
- споруд (навчальних, дослідницьких, спорткомплексу, гуртожитків тощо), робочих місць (забезпечених аудиторним фондом);
- лабораторного та іншого обладнання для забезпечення освітнього і науково-дослідного процесу та оснащення структурних підрозділів;
- експлуатаційно-технічного забезпечення.

Планування і виконання планів щодо інфраструктури проводиться та аналізується відповідно до вимог Міністерства освіти і науки України.

7.1.3.1. Споруди та робочі місця. Для забезпечення освітнього процесу відповідно до напрямів підготовки фахівців та здійснення наукових досліджень, провадження іншої діяльності Інститут використовує державне майно, закріплене за Інститутом.

Відповідність матеріально-технічного забезпечення освітнього процесу встановленим вимогам підтверджується наявністю ліцензій на провадження освітньої діяльності.

Робочі місця науково-педагогічних (педагогічних) працівників включають такі приміщення: навчальні, службові, бібліотеку, спортивна зала.

До процесів управління аудиторним фондом належать:

- облік приміщень та аудиторій (відповідальний – керівник експлуатаційно-технічного відділу);
- розподіл аудиторного фонду (відповідальні – перший заступник директора та заступник директора Інституту);
- підготовка аудиторного фонду до початку навчального року (відповідальний – керівник експлуатаційно-технічного відділу);
- контроль за експлуатацією аудиторій (відповідальний – керівник експлуатаційно-технічного відділу);
- підтримання санітарного стану аудиторного фонду (відповідальний – керівник експлуатаційно-технічного відділу);
- підтримка відповідності навчальних та наукових площ, лабораторій, гуртожитків встановленим вимогам тощо (відповідальний – керівник експлуатаційно-технічного відділу);
- здійснення капітального і поточного ремонту споруд (відповідальний – керівник експлуатаційно-технічного відділу).

Відповідно до функціональних характеристик, приміщення поділяють на такі:

- загального користування
- закріплені за окремими підрозділами (факультетами, кафедрами тощо).

7.1.3.2. Інформаційно-технічне забезпечення. Інформаційні та комунікаційні технології, програмне забезпечення процесів освітньої та наукової діяльності здійснюється на основі використання інформаційних технологій та засобів комп'ютерної техніки. Процес управління ними здійснюється відділом сучасних освітніх та інформаційних технологій та структурними підрозділами.

Відповідальним за процес інформатизації та програмного забезпечення, ремонт комп'ютерної техніки є керівник відділу сучасних освітніх та інформаційних технологій.

7.1.3.3. Матеріально-технічне забезпечення. До матеріально-технічного забезпечення процесів освітньої та наукової діяльності Інституту належать:

- забезпечення матеріалами й обладнанням;
- планування та здійснення обліку і контролю матеріальних ресурсів, що витрачаються на навчальні, наукові, господарчо-експлуатаційні потреби;

- звітність із використання матеріально-технічних засобів;
- технічне обслуговування та ремонт техніки, комплектація і ремонт меблів.

Відповідальними за процес забезпечення матеріалами й обладнанням є керівники експлуатаційно-технічного відділу та відповідних структурних підрозділів.

Процес управління лабораторним та іншим обладнанням для забезпечення навчального та наукового процесу виконується відповідно до положень про структурні підрозділи Інституту. Відповідальні за процес – керівники структурних підрозділів.

Технічне забезпечення та ремонт комп'ютерної техніки і лабораторного обладнання здійснюється відділом сучасних освітніх та інформаційних технологій та експлуатаційно-технічним відділом відповідно до їх положень.

7.1.4. Середовище для функціонування процесів

В Інституті визначено і забезпечено функціонування системи управління людськими та фізичними чинниками виробничого середовища, що впливають на процес підготовки фахівців різних ступенів вищої освіти і здійснення наукової діяльності, відповідно до вимог нормативних актів та замовників. Вимоги та механізм реалізації цих чинників описані в Угоді між адміністрацією та первинною профспілковою організацією студентів Інституту та в Колективному договорі між адміністрацією та трудовим колективом Інституту, які затверджуються конференцією трудового колективу Інституту (тексти документів розміщені на сайті Інституту).

Процес управління людськими та фізичними чинниками виробничого середовища включає такі складові:

- створення та підтримка санітарно-побутових умов праці – здійснює експлуатаційно-технічний відділ, відповідальний – перший заступник директора з науково-педагогічної роботи;
- створення та підтримка умов психологічного комфорту в колективі – здійснюють адміністрація Інституту, керівники структурних підрозділів, навчально-виховний відділ (відповідальні – перший заступник директора та заступники директора Інституту, керівник навчально-виховного відділу);
- створення та підтримка умов фізичного здоров'я членів колективу забезпечує спортивний комплекс Інституту (відповідальний – керівник навчально-виховного відділу);
- створення та підтримка безпечних умов праці – здійснюють адміністрація Інституту, керівники структурних підрозділів та експлуатаційно-технічний відділ (відповідальний – перший заступник директора М).

Вимоги та механізми здійснення регламентуються положеннями Про систему управління охороною праці в ХТЕІ КНТЕУ, Про порядок проведення навчання та перевірку знань з питань охорони праці ХТЕІ КНТЕУ, комплексними заходами з охорони праці на календарний рік (згідно Колективного договору між адміністрацією та трудовим колективом Інституту), що розміщені на сайті Інституту.

7.1.5 Ресурси для моніторингу й вимірювання

Моніторинг й вимірювання результатів надання освітніх послуг в Інституті здійснюється шляхом оцінювання результатів навчання студентів та атестації здобувачів вищої освіти у відповідності з вимогами «Положення про оцінювання результатів навчання студентів» та «Положення про атестацію здобувачів вищої освіти та екзаменаційну комісію з атестації у Харківському торговельно-економічному інституті КНТЕУ».

Оцінювання результатів навчання студентів – це сукупність організаційно-методичних і контрольних заходів щодо перевірки та оцінювання знань, умінь і навичок студентів, набуття ними фахових компетентностей з метою раціональної організації освітнього процесу та забезпечення якості освітньої діяльності у ХТЕІ КНТЕУ відповідно до встановлених вимог. До основних завдань оцінювання результатів навчання студентів в Інституті належать:

- оцінювання результатів навчання (знань, умінь, навичок, інших компетентностей), набутих особою в процесі навчання за певною освітньо-професійною, освітньо-науковою програмою та інформування студентів про якість досягнутих результатів;

- мотивація студентів до систематичної активної роботи протягом усього періоду навчання;

- аналіз результатів навчання та вплив науково-педагогічного працівника на процес самостійної роботи студентів і ефективність освітнього процесу в цілому.

Порядок проведення підсумкових контрольних заходів, оцінювання результатів навчання студентів, порядок ліквідації академічних заборгованостей визначені в «Положенні про оцінювання результатів навчання студентів», яке є складовою системи внутрішнього забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти і встановлює сукупність організаційно-методичних заходів щодо перевірки та оцінювання знань, умінь і навичок студентів, набуття ними фахових компетентностей.

Реалізація основних завдань оцінювання результатів навчання студентів в Інституті досягається системними підходами до оцінювання та комплексністю застосування різних видів контрольних заходів. За місцем, яке посідає контрольний захід в освітньому процесі, розрізняють: вхідний контроль, поточний контроль, підсумковий модульний контроль, підсумковий семестровий контроль (залік або екзамен), атестацію здобувачів вищої освіти та контроль залишкових знань (директорський контроль).

Атестація студентів – це встановлення відповідності засвоєних студентами рівня та обсягу знань, умінь, інших компетентностей, визначених освітньою програмою вимогам стандарту вищої освіти.

Форма проведення атестації студентів у ХТЕІ КНТЕУ встановлюється освітньою програмою:

- для здобувачів освітнього ступеня «бакалавр» – складання кваліфікаційного екзамену або складання кваліфікаційного екзамену та захист випускного кваліфікаційного проекту (роботи);

– для здобувачів освітнього ступеня «магістр» – захист випускного кваліфікаційного проекту (роботи).

Порядок проведення атестації, створення та організація роботи екзаменаційних комісій з атестації визначені в «Положенні про атестацію здобувачів вищої освіти та екзаменаційну комісію з атестації у ХТЕІ КНТЕУ».

7.1.6 Знання організації

До знань організації з освітньої діяльності належать стандарти вищої освіти, освітні програми, навчальні плани, положення з освітньої діяльності.

В Інституті відповідно до стандартів вищої освіти й освітніх програм визначено перелік знань, необхідних для функціонування процесів і досягнення відповідності освітньої послуги вимогам до неї, які наведено програмах навчальних дисциплін.

Розробкою навчально-методичного забезпечення освітнього процесу науково-педагогічні працівники кафедр і факультетів відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу». Навчально-методичні матеріали розміщуються на сайтах факультетів, кафедр і в репозиторії Інституту. Відповідальні за розробку навчально-методичного забезпечення – перший заступник та заступники директора, декани факультетів, завідувачі кафедрами.

До знань організації з наукової діяльності відносяться наукова література, патенти, статті, звітна документація досліджень, що зберігаються в архіві та бібліотеці та кафедрах.

В Інституті для забезпечення обміну знаннями між учасниками освітнього процесу і їх актуалізації організовано видавництво наукової й навчально-методичної літератури та її розповсюдження через бібліотеку, а також проведення конференцій, тематичних семінарів, відкритих лекцій, зустрічей з представниками підприємств тощо.

Діяльність щодо видання наукової, навчальної, навчально-методичної літератури передбачає підготовку і видання навчальної літератури, а також періодичних та неперіодичних наукових видань. Регламентується ця діяльність «Положенням про ХТЕІ КНТЕУ» та «Положенням про порядок формування планів створення та видання монографій, підручників і навчальних посібників». Відповідальні - заступника директора Інституту.

В Інституті для забезпечення обміну знаннями між співробітниками і їх актуалізації запроваджено систему наставництва, взаємовідвідування аудиторних занять, проводяться науково-методичні семінари, тренінги та круглі столи.

7.2. Компетентність

Вимоги до кваліфікації та роботи працівників визначені посадовими інструкціями працівників, оригінали яких зберігаються у відділі кадрів.

Система рейтингової оцінки діяльності науково-педагогічних працівників є складовою загальної системи управління якістю ХТЕІ КНТЕУ і являє собою

комплекс показників, які характеризують основні види діяльності викладача Інституту.

Процедура визначення компетентності науково-педагогічних, наукових і педагогічних працівників визначається «Положенням про систему рейтингової оцінки діяльності науково-педагогічних працівників». Дане Положення, визначає критерії, методику та порядок проведення рейтингового оцінювання діяльності науково-педагогічних працівників і є необхідною умовою для вирішення поточних та перспективних завдань. Рейтингова оцінка викладача визначається кожного навчального року після його завершення.

Порядок обрання за конкурсом та призначення (прийняття) осіб на вакантні посади (в тому числі у зв'язку із закінченням контрактів (строкових трудових договорів) науково-педагогічних працівників Інституту здійснюється у відповідності з «Положенням про порядок конкурсного обрання та призначення (прийняття) на роботу науково-педагогічних працівників ХТЕІ КНТЕУ».

У відповідності з «Положенням про підвищення кваліфікації та стажування педагогічних і науково-педагогічних працівників ХТЕІ КНТЕУ» з метою вдосконалення професійної підготовки, поглиблення і розширення професійних знань, умінь і навичок науково-педагогічних працівників, набуття особою досвіду виконання додаткових завдань та обов'язків у межах спеціальності шляхом 1 раз на 5 років здійснюється підвищення кваліфікації та стажування.

Для підвищення кваліфікації працівників Інституту в системі дистанційного навчання викладається курс «Теорія і практика роботи в системі дистанційного навчання ХТЕІ КНТЕУ» (відповідальний - керівник відділу сучасних освітніх та інформаційних технологій).

Контроль за своєчасним підвищенням кваліфікації працівників покладається на керівників відповідних структурних підрозділів.

7.3. Обізнаність

Інформування працівників Інституту щодо Політики у сфері якості, Цілей у сфері якості, а також Цілей на поточний навчальний рік у сфері якості, визначення внеску окремих структурних підрозділів (працівників) у їх реалізацію, наслідків щодо невиконання вимог системи управління якістю відбувається шляхом розміщення документів на сайті Інституту, обговорення на нарадах та засіданнях Вченої та Методичної рад, методичних комісій факультетів, засіданнях кафедр із подальшим внесенням завдань з реалізації визначених цілей та політики у плани роботи структурних підрозділів (працівників).

7.4. Інформування

Інформування зовнішніх замовників щодо Політики у сфері якості та функціонування системи управління якістю здійснюється через сайт Інституту. Відповідальні: перший заступник директора та керівник навчально-виховного відділу.

Внутрішнє інформування працівників щодо змін цілей, вимог, процедур, що впливають на результативність системи управління якістю, здійснюється через внутрішню локальну мережу Інституту. Відповідальні: керівник загального відділу та начальник відділу сучасних освітніх та інформаційних технологій.

Функціонування сайту Інституту регламентується «Положенням про ХТЕІ КНТЕУ».

7.5. Задокументована інформація

7.5.1. Загальні положення

Процедура обігу задокументованої управлінської інформації в Інституті, контроль за виконанням документів, забезпечення доступу до публічної інформації, організація роботи зі службовими документами є унормованими процесами відповідно до регламентів та національних стандартів оформлення організаційно-розпорядчої документації, правил організації діловодства та архівного зберігання документів у державних органах, а також органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах і організаціях, а також відповідно до Інструкції з діловодства в КНТЕУ, номенклатури справ Інституту.

Задокументована управлінська інформація в Інституті слугує роботі структурних підрозділів із забезпечення освітнього та наукового напрямів діяльності, а також відкритого доступу до публічної інформації про діяльність Інституту. Інструкція з діловодства встановлює загальні положення щодо функціонування підрозділів, вимоги до документування управлінської інформації та організації роботи з документами незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах, включаючи їх підготовку, реєстрацію, облік і контроль за виконанням.

7.5.2. Створення та актуалізування

Ведення діловодних процесів в Інституті відбувається за змішаною формою, що передбачає реєстрацію окремих видів кореспонденції та її відправку як у загальному відділі, так і у структурних підрозділах Інституту, а також згідно з посадовими обов'язками заступників директора Інституту відповідно до наказу директора Інституту незалежно від способу фіксації та відтворення інформації, яка міститься в документах (паперовий, електронний).

Документи незалежно від способу фіксації та відтворення інформації проходять і опрацьовуються в Інституті на єдиних організаційних та правових засадах організації документообігу.

За зміст, якість підготовки та оформлення на належному рівні документів, а також відповідей на запити і звернення громадян, погодження проектів документів Інституту відповідають заступники директора Інституту згідно з розподілом функціональних обов'язків. За зміст, якість підготовки та оформлення на належному рівні інших документів, а також організацію

діловодства та зберігання документів у структурних підрозділах Інституту відповідають керівники структурних підрозділів.

Здійснюється прийом та первинне опрацювання документів, що надходять до Інституту, попередній розгляд документів здійснюються у загальному відділі, що потребують обов'язкового розгляду директором Інституту, заступниками директора або структурними підрозділами відповідно до функціональних обов'язків виконавців.

Реєстрація документів полягає у веденні запису облікових даних про документ за встановленою реєстраційною формою. Реєстрації підлягають також документи, створені в Інституті.

Організація передачі документів, контроль за виконанням документів здійснюється загальним відділом.

Вихідні документи опрацьовуються і надсилаються централізовано в день їх надходження від структурних підрозділів – виконавців або не пізніше наступного робочого дня.

В Інституті створено документообіг, який забезпечує пошук задокументованої інформації, контроль виконання документів та відкритий доступ до публічної інформації про діяльність Інституту. Проте система не розрахована на збільшення обсягу інформації на електронних носіях, обмін інформаційними ресурсами, що вимагає від Інституту прийняття додаткових управлінських рішень. Порядок організації роботи з електронними документами в діловодстві Інституту, їх розсилка, розгляд, опрацювання та відповідь адресанту, визначається окремими нормативно-правовими актами.

7.5.3. Контроль задокументованої інформації

Доведення до відома працівників Інституту інформації про прийняті управлінські рішення та змісту задокументованої інформації відбувається за допомогою електронної розсилки та/або оприлюднення на офіційному сайті Інституту. Основними джерелами інформації сайту Інституту є матеріали, що подаються структурними підрозділами Інституту та офіційними виданнями Інституту.

Порядок здійснення діловодства щодо документів, які містять інформацію з обмеженим доступом, порядок здійснення діловодства за зверненнями громадян, порядок здійснення діловодства за запитами на інформацію визначаються законодавством України.

Документи з часу створення (надходження) і до передачі до архіву Інституту зберігаються за місцем їх формування у структурному підрозділі.

Керівники структурних підрозділів Інституту і працівники, відповідальні за організацію діловодства в підрозділах, забезпечують зберігання документів і справ. Відбір документів постійного зберігання здійснюється на підставі номенклатури справ Інституту, яка уточнюється та вводиться в дію з 1 січня наступного календарного року. В Інституті справи формуються децентралізовано, тобто у структурних підрозділах. Документи групуються у справи у хронологічному та/або логічному порядку.

Справи, передані в Архів Інституту після проведення експертизи цінності та впорядкування, розміщено у пристосованих для зберігання документів окремих приміщеннях. Термін зберігання документів регламентується номенклатурою справ Інституту відповідно до Переліку типових документів, що створюються під час діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання.

Порядок знищення документів, термін зберігання яких вичерпано, регламентується рішенням експертної комісії Інституту за погодженням Державного архіву Харківської області.

8. Процеси надання освітніх послуг та виготовлення наукової продукції

8.1. Оперативне планування та контроль

Інститут здійснює систематичне планування та контроль виконання процесів, що необхідні для забезпечення освітньої та наукової діяльності, відповідно до вимог нормативних актів і замовників. Результат процесу планування оформлюється документально і передбачає визначення змісту роботи, відповідального та термінів виконання.

Планування процесів життєвого циклу здійснюється відповідними структурними підрозділами. Планування надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції документується у вигляді:

- планів роботи Вченої та Методичної рад Інституту;
- програми розвитку Інституту та планів роботи окремих структурних підрозділів Інституту;
- тематичних планів наукових досліджень;
- планів видання наукової та навчально-методичної літератури, оновлення матеріально-технічної бази, покращення інфраструктури тощо.

Планування надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції стосується всіх основних процесів СУЯ – процесів управління та допоміжних процесів. Під час планування враховуються Політика у сфері якості, цілі у сфері якості Інституту, показники вступної компанії попередніх років, результати маркетингових досліджень стосовно необхідності відкриття нових спеціальностей, наявний рівень ресурсів та інші параметри.

Контроль за виконанням планів здійснюється шляхом оформлення звітів у документальному вигляді та виступів відповідальних осіб на конференції трудового колективу, засіданнях Вченої та Методичної рад, методичних комісій факультетів, засіданнях кафедр, нарадах директорату, що оформлюються у протоколах засідань відповідно до вимог системи управління якістю.

8.2. Вимоги щодо продукції та послуг

Інформаційний зв'язок із замовниками освітніх послуг здійснюється через сайт Інституту «Сайт абітурієнта ХТЕІ КНТЕУ» (<https://hteiknteu.wixsite.com/enterhtei/>), всеукраїнську систему «Вступ»

(<http://vstup.info/>); офіційне листування з державними установами, проведення відкритих заходів для вступників та роботодавців.

На сайті Інституту розміщені Правила вступу до ХТЕІ КНТЕУ, інформація про освітні програми, ліцензовані обсяги та обсяги державного замовлення, організацію освітнього процесу, соціальну підтримку учасників освітнього процесу, контакти осіб, які можуть відповісти на питання.

Інститут постійно аналізує вимоги щодо надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції шляхом вивчення актуальних нормативних документів, результатів студентського моніторингу якості освітнього процесу, технічних вимог замовників наукових досліджень.

Таким чином, гарантується, що:

– вимоги щодо надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції визначено;

– нові вимоги, які відрізняються від попередніх, узгоджено та затверджено.

Спроможність Інституту надавати освітні послуги згідно зі стандартами вищої освіти підтверджується ліцензіями на провадження освітньої діяльності та сертифікатами про державну акредитацію напрямів (спеціальностей), що розміщені на сайті Інституту.

Безпосередньо аналіз вимог виникає на стадії укладання договорів на надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції.

Додаткові вимоги, що виникають під час укладання договорів, реалізуються згідно з вимогами законодавства України.

Якщо вимоги до освітньої послуги у договорі змінені, на заступника директора з науково-педагогічної роботи покладається відповідальність за забезпечення дій із коригування відповідних документів (наприклад, робочих навчальних планів).

Відповідальними за аналіз вимог стосовно надання освітніх послуг є заступник директора Інституту та декани факультетів.

Відповідальним за аналіз вимог щодо виготовлення наукової продукції є заступник директора Інституту.

8.3. Проектування й розроблення продукції та послуг

Процес проектування та розроблення складається з процесів:

- планування робіт з розробки проектів;
- формування вхідних даних проектування та розробки; формування вихідних даних проектування та розробки;
- аналізу проекту та розробки;
- перевірки проекту та розробки;
- затвердження проекту та розробки;
- управління змінами в проекті та розробці.

Об'єктами проектування та розроблення є освітні послуги та наукова продукція. Ці об'єкти включають процеси, ресурси та інші складові СУЯ Інституту.

Проектування та розроблення освітнього процесу здійснюється відповідно до:

- законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про наукову та науково-технічну діяльність»;
- постанов Кабінету Міністрів України;
- Ліцензійних умов провадження освітньої діяльності закладів освіти, затверджених постановою КМУ від 30.12.2015 р. № 1187;
- Порядку підготовки здобувачів вищої освіти ступеня доктора філософії та доктора наук у вищих навчальних закладах (наукових установах), затвердженого постановою КМУ від 23.03.2016 р. № 261;
- наказу Міністерства освіти України «Про затвердження Положення про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів вищих закладів освіти» від 15.07.1996 р. № 245;
- наказу Міністерства освіти України та Міністерства охорони здоров'я України «Про затвердження Положення про академічні відпустки та повторне навчання у вищих закладах освіти» від 06.06.1996 р. № 191/153;
- вимоги нормативних документів, наказів директора ХТЕІ КНТЕУ та ректора КНТЕУ.

Реалізація процесів покладається на заступника директора Інституту, навчальний відділ, факультети, кафедри та інші структурні підрозділи.

З метою забезпечення відповідності навчання здобувачів вищої освіти встановленим вимогам в Інституті розроблено, підтримуються в робочому стані та документально оформлені:

- стандарти вищої освіти;
- освітні (освітньо-професійні, освітньо-наукові) програми;
- навчальні плани;
- робочі навчальні плани;
- робочі програми навчальних дисциплін;
- індивідуальні навчальні плани здобувачів вищої освіти;
- комплекси навчально-методичного забезпечення дисциплін.

Відповідно до Положення про організацію освітнього процесу, до складу робочих груп із розробки цих документів входять представники забезпечуючих та випускаючих кафедр, студентського самоуправління, роботодавці. Терміни розробки, відповідальні особи, вимоги до змісту, процедура погодження та затвердження документів визначені Положенням про організацію освітнього процесу.

Проектування та розроблення наукової діяльності здійснюється відповідно до:

- Закону України «Про наукову і науково-технічну діяльність» від 26.11.2015 р. № 848-VIII;
- Положення про проведення конкурсного відбору Міністерством освіти і науки України наукових проектів, які виконуються підвідомчими вищими навчальними закладами III-IV рівня акредитації та науковими установами Міністерства за рахунок коштів загального фонду державного бюджету, затвердженого наказом МОН України від 01.06.2006 р. № 423;

– наказів МОН України про проведення конкурсного відбору проектів наукових досліджень і розробок;

– тематичних планів науково-дослідних робіт, що фінансуються за рахунок коштів загального фонду державного бюджету Міністерством освіти і науки України, та науково-дослідних робіт, що виконуються у межах кафедральної тематики без фінансування.

Реалізація процесів покладається на структурні підрозділи Інституту.

Відповідальними за процес проектування й розроблення в освітній діяльності та науковій діяльності є заступники директора Інституту.

8.4. Контроль надаваних зовні процесів, продукції, послуг

Процесами, що надаються зовнішніми постачальниками, Інститут вважає:

– придбання товарів, ресурсів для забезпечення освітнього та наукового процесів;

– проходження виробничої практики та стажування.

Придбання товарів, ресурсів для забезпечення освітнього та наукового процесів здійснюється відповідно до встановлених процедур згідно законодавства України, Правил застосування електронної системи закупівель через систему електронних державних закупівель ProZorro.

Оцінка та вибір постачальників здійснюється на основі їх спроможності постачати засоби та інші ресурси за визначеними критеріями. До основних критеріїв відносяться:

– наявність ліцензії на певний вид діяльності;

– наявність сертифіката визнання відповідності СУЯ вимогам стандартів;

– тривалість роботи з постачальниками, їх надійність;

– якість та вартість продукції, що постачається.

Закуплена продукція оцінюється за встановленими критеріями для кожного виду продукції, включаючи послуги.

Процес закупівлі є допоміжним і виконується експлуатаційно-технічним відділом. В Інституті підлягають перевірці всі закуплені засоби та обладнання, що використовуватимуться в процесах СУЯ. Контроль здійснюється з метою оцінки відповідності закупленої продукції вимогам контракту (договору).

Перевірку та контроль виконують структурні підрозділи Інституту.

8.4.1. Виробнича практика та стажування

Практична підготовка студентів здійснюється на підприємствах і в організаціях різних галузей господарства, науки, освіти, торгівлі і державного управління (у тому числі за кордоном), а також в науково-дослідних інститутах і провідних науково-дослідних лабораторіях, центрах (у тому числі за кордоном) у відповідності до вимог «Положення про проведення практики студентів» (наказ директора ХТЕІ КНТЕУ від 20 лютого 2015 р. № 96-О) та «Порядку організації практики за кордоном» (наказ директора ХТЕІ КНТЕУ від 19 березня 2015 р. № 138-О).

З установами, де проходять практику/стажування учасники освітнього процесу, укладається договір з описом вимог та обов'язків сторін. Вид

практики та терміни її проходження визначено в навчальному та робочому навчальному планах для кожної спеціальності. Вимоги до змісту практики, оформлення звітної документації описані в програмі практики, що розробляється та зберігається випускаючими кафедрами. Керівники практики, студенти, які проходять практику, місця її проходження та терміни зазначаються у відповідному наказі директора. Накази та договори зберігаються в загальному відділі.

Відповідальний – заступник директора з науково-педагогічної роботи.

Загальну організацію практики та контроль за її проведенням здійснює керівник практики Інституту, керівник практики від факультетів, кафедр відповідно до вимог Положення про організацію освітнього процесу та Положення про проведення практики студентів.

8.5. Виготовлення продукції та надання послуг

8.5.1. Контроль виготовлення продукції та надання послуг

Призначення процесу – надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції.

Інститут керує процесами надання послуг (виготовлення продукції) для забезпечення відповідності послуг (продукції) встановленим вимогам.

У зв'язку з цим для кожного виду послуг (продукції) визначено керовані умови їх надання споживачам:

- задокументований порядок надання послуг (виготовлення продукції);
- порядок перевірки та оцінки відповідності послуги (продукції) встановленим вимогам;
- кваліфікаційні вимоги до працівників, залучених до надання послуги (виготовлення продукції), вимоги щодо їх підготовки.

В Інституті в моделі надання освітніх послуг і виготовлення наукової продукції визначено такі процеси освітньої та наукової діяльності:

- довузівська підготовка;
- прийом абітурієнтів;
- підготовка здобувачів вищої освіти;
- інформаційна діяльність (інформаційно-бібліотечне, інформаційно-технічне забезпечення, видання літератури);
- наукова діяльність.

Процес довузівської підготовки включає:

- профорієнтаційну роботу;
- підвищення якості підготовки абітурієнтів;
- популяризацію досягнень науки;
- розвиток творчого потенціалу молоді;
- пошук та підтримку обдарованих дітей;
- формування фахової орієнтації абітурієнтів.

Процес прийому абітурієнтів виконується для:

- прийому й оцінювання абітурієнтів.

Професійна орієнтація включає:

- надання інформації щодо вибору спеціальності згідно з умовами прийому;
- проведення профорієнтаційних заходів;
- проведення виставок та пізнавальних лекцій для школярів;
- проведення Інститутських олімпіад та інших заходів для вступників;
- проведення Днів відкритих дверей та Днів гостинності.

Процес прийому здобувачів вищої освіти викладено в документах, що регламентують оцінювання, відбір і зарахування вступників.

Результатами процесів оцінювання і прийому абітурієнтів є студенти, зараховані до Інституту, що відображається у відповідних записах: наказах про зарахування, особові справи абітурієнтів, звіти про роботу приймальної комісії тощо.

Процес прийому абітурієнтів здійснюється Приймальною комісією і регламентується Положенням про приймальну комісію та Правилами прийому до Інституту.

Відповідальним за процес прийому абітурієнтів є директор Інституту – голова приймальної комісії. До складу Приймальної комісії входять: заступник голови Приймальної комісії, відповідальний секретар Приймальної комісії, уповноважені особи приймальної комісії з питань прийняття та розгляду електронних заяв, заступники відповідального секретаря Приймальної комісії, декани факультетів, керівники структурних підрозділів, представники профспілкових організацій, органів студентського самоврядування.

Інформація щодо прийому абітурієнтів містить:

- анкетні дані;
- номер сертифіката зовнішнього незалежного оцінювання та кількість балів з конкурсних предметів;
- фахову орієнтацію;
- наявність пільг тощо.

Перевірка прийому абітурієнтів включає:

- прийом на підготовку фахівців з вищою освітою за ступенями бакалавра, магістра, освітніми програмами, формами навчання відповідно до ліцензії в межах ліцензованого обсягу;
- наявність і кількість особових справ вступників.

Освітня діяльність здійснюється факультетами і кафедрами та регламентується Положенням про організацію освітнього процесу.

Освітня діяльність включає:

- планування, організацію, нормативне забезпечення освітнього процесу з підготовки здобувачів вищої освіти;
- планування, організацію, проведення та аналіз контролю провадження освітнього процесу;
- організацію та координацію роботи з атестації здобувачів вищої освіти;
- виготовлення офіційних документів для випускників.

Освітній процес здійснюється за денною (очною), заочною формою навчання.

Метою освітнього процесу є забезпечення умов, необхідних для отримання здобувачем вищої освіти – певної сукупності знань, умінь, навичок, інших компетентностей за певною освітньою програмою.

Основні критерії управління освітнім процесом – забезпечення послідовності, єдності і логічної послідовності елементів змісту освітньої програми.

Результатом процесу освітньої діяльності є відповідність рівня підготовки фахівців встановленим вимогам.

Основні вимоги до змісту та результатів освітньої діяльності за кожним рівнем вищої освіти в межах кожної спеціальності викладено в стандартах вищої освіти.

Основні етапи освітнього процесу (планування, організація, здійснення, атестація) здійснюються на факультетах і кафедрах відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу».

Відповідальним за процес освітньої діяльності є заступник директора Інституту, навчальний відділ, декани факультетів і завідувачі кафедр.

Методичний супровід освітнього процесу включає:

- аналіз стану, планування, організацію та контроль науково-методичного забезпечення;

- організацію та проведення Інститутських конкурсів із питань освіти;

- організацію та проведення методичних конференцій (семінарів).

Основним результатом методичної діяльності є науково-методичні видання і посібники із забезпечення якості освіти.

Науково-методична робота здійснюється для забезпечення відповідності якості методичного забезпечення освітнього процесу вимогам стандартів освіти. Координацію науково-методичної роботи здійснює Методична рада Інституту. Відповідальним за процес науково-методичної діяльності є заступник директора Інституту.

Процес навчально-виховної роботи включає процеси виховної, гуманітарної та позаосвітньої роботи з формування у студентів громадської відповідальності, патріотизму, академічної доброчесності, корпоративної культури, здорового способу життя.

Процес Положення про проведення практики студентів реалізується через:

- планування, організацію та координацію роботи із забезпечення сприятливих умов навчання, позанавчальної активності, соціальної та психологічної підтримки здобувачів вищої освіти, в тому числі іноземців та осіб з особливими освітніми потребами;

- розробку, впровадження та контроль за виконанням плану виховної роботи й основних масових та традиційних заходів Інституту;

- координацію та контроль виховної роботи на факультетах і в гуртожитках;

- надання консультативної безкоштовної юридичної допомоги студентам;

- підтримку студентів з особливими освітніми потребами;

- надання безкоштовної психологічної підтримки студентам;

– організацію публічних лекцій та зустрічей з видатними діячами культури, мистецтва, науки, спорту тощо.

Відповідальність за організацію та проведення практики покладається на керівника від вищого навчального закладу. Загальну організацію практики та контроль за її проведенням здійснює заступник директора.

Навчально-методичне керівництво і виконання програми практики забезпечують відповідні кафедри інституту під керівництвом деканів факультетів..

Процес наукової діяльності виконується з метою:

– розвитку фундаментальних досліджень у галузі природничих, гуманітарних, психолого-педагогічних, соціально-економічних наук з метою їх подальшого використання для розвитку пріоритетних напрямів науки і техніки, суспільного розвитку та розбудови економіки країни;

– проведення фундаментальних, пошукових та прикладних досліджень з пріоритетних напрямів науки і техніки з метою одержання і використання нових наукових знань, створення суспільно корисних наукових результатів;

– визначення пріоритетних і перспективних напрямів наукових досліджень в Інституті;

– проведення наукової оцінки проектів для виконання наукових досліджень;

– організації роботи щодо укладання договорів із вітчизняними та закордонними замовниками для створення науково-технічної продукції, надання науково-технічних послуг, здійснення науково-дослідних робіт.

Відповідальним за наукову діяльність в Інституті є заступник директора Інституту.

8.5.2. Ідентифікація та простежуваність

Ідентифікація та простежуваність спрямовані на організацію інформаційних процесів, що забезпечують регулярне подання повної і достовірної інформації про всі види діяльності в Інституті.

Організація ідентифікації та простежуваності виконується на всіх етапах і рівнях процесів надання освітніх послуг, від зарахування абітурієнта і закінчуючи випуском фахівців, та на всіх етапах створення наукової (науково-технічної) продукції, починаючи з розробки технічного завдання і закінчуючи отриманням акта здачі-приймання продукції чи іншого документованого рішення замовника про прийняття результатів роботи.

Ідентифікація та простежуваність при реалізації процесів освітньої діяльності полягає у веденні особових справ вступника-студента-випускника, що містять всю навчальну та іншу інформацію (прізвище, дані про навчання за певним напрямом, за певною спеціальністю, успішність, які оформлюються в відомостях, додатках до диплома та інші дані про студента/випускника).

В Інституті використовуються такі види ідентифікації:

– спеціальності (напрями підготовки), освітньо-професійні та освітньо-наукові програми, спеціалізації, навчальні та робочі плани – мають назву;

– індивідуальні навчальні плани здобувачів вищої освіти і залікові книжки – мають ідентифікаційний номер, що призначається кожному здобувачу вищої освіти;

– залікові та екзаменаційні відомості – мають реєстраційний номер;

– диплом встановленого зразка з реєстраційним номером.

Процес ідентифікації та простежуваності здійснюється структурними підрозділами Інституту та відділом кадрів, Приймальною комісією, деканатами відповідно до положень про їхню діяльність.

Відповідальним за ідентифікацію та простежуваність на рівні Інституту є перший заступник директора з науково-педагогічної роботи.

Відповідальним за ідентифікацію та простежуваність на рівні деканату є декан факультету.

Ідентифікація та простежуваність при реалізації процесів управління, забезпечувальних процесів здійснюється відповідними структурними підрозділами у відповідності до Положень про їхню діяльність.

8.5.3. Власність замовників та зовнішніх постачальників

Враховуючи специфіку навчального закладу, існує інтелектуальна власність для перетворення її в готовий продукт, власність постачальників освітніх послуг ззовні (проходження практики за межами Інституту).

Інститут гарантує забезпечення належного ставлення до власності замовників та зовнішніх постачальників, включаючи створення необхідних умов інфраструктури і робочого середовища відповідно до п. 7.1 Настанови.

Умови використання власності замовників та зовнішніх постачальників оформлюються у вигляді договорів. Випадки втрат, пошкоджень, порушення працездатності власності замовників та зовнішніх постачальників оформлюються документально і доводяться до відома споживачів.

Відповідальним за збереження власності замовників та зовнішніх постачальників є директор Інституту.

8.5.4. Контроль змін

Зміни в освітньому процесі оформлюються у вигляді: робочих навчальних планів, індивідуальних навчальних планів здобувачів вищої освіти, робочих навчальних програм, журналу реєстрації замін науково-педагогічних працівників та переносу занять, окремого розділу в плані роботи кафедр та індивідуального плану роботи науково-педагогічного працівника та її обліку.

Процедуру створення, затвердження/погодження обліку описано в Положенні про організацію освітнього процесу.

8.6. Випуск продукції та послуг

Випуск здобувачів вищої освіти супроводжується аналізом ступеня відповідності компетентностей випускників стандартам освіти та вимогам освітніх програм. Ця процедура передбачає атестацію здобувачів вищої освіти.

До складу Екзаменаційної комісії з атестації осіб, які здобувають ступінь бакалавра, магістра, входять: заступники директора, декан факультету

завідувачі кафедр, професори, доценти профілюючих кафедр, науково-педагогічні, наукові працівники; фахівці з відповідних видів економічної та виробничої діяльності, представники галузевих об'єднань роботодавців, працівники науково-дослідних інститутів та інших вищих навчальних закладів.

Засідання Екзаменаційної комісії оформляються протоколами, де відображаються: оцінка, отримана студентом під час атестації; рішення Екзаменаційної комісії про присвоєння студенту ступеня вищої освіти (бакалавр, магістр), кваліфікації за відповідною спеціальністю (напрямом підготовки), рішення про видачу диплома (диплом з відзнакою).

Результати атестації вносяться до залікової книжки, навчальної картки, індивідуального навчального плану здобувача вищої освіти та додатку до диплома.

Процедури атестації та відрахування здобувачів вищої освіти описані в Положенні про організацію освітнього процесу та в Положенні про порядок створення та організацію роботи Екзаменаційної комісії для атестації здобувачів вищої освіти, які отримують ступінь бакалавра, магістра (розміщені на сайті Інституту).

Відповідальними за атестацію та відрахування випускників є заступник директора Інституту та декани факультетів.

Ступінь виконання запланованих науково-дослідних робіт та відповідність їх результатів технічним завданням визначається звітами керівників науково-дослідних робіт, які розглядаються на засіданнях Вченої ради Інституту.

8.7. Контроль невідповідних виходів

Інститут створює всі необхідні умови, щоб освітні послуги та наукова продукція, що не відповідають вимогам, були виявлені, ідентифіковані, зареєстровані і знаходилися в керованих умовах для попередження їх надання споживачам (замовникам).

Освітня послуга вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам ліцензування та акредитації напряму, спеціальності.

Наукова послуга (продукція) вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам технічного завдання або критеріям експертизи.

Виявлення невідповідності освітньої послуги чи наукової продукції встановленим вимогам є підставою для прийняття рішень і виконання дій:

- з розроблення і вживання заходів щодо усунення цих невідповідностей;
- з використання або прийняття з відхиленням освітньої послуги або наукової продукції, санкціонованим відповідною уповноваженою особою, та, в разі потреби – споживачем (замовником);
- з розроблення і вживання заходів щодо недопущення надання послуги (продукції) з невідповідністю.

Причинами виникнення невідповідностей послуг (продукції) можуть бути:

- процеси надання освітніх послуг;

- процеси наукової діяльності;
- документація;
- технічні засоби, прилади, стенди, обчислювальна техніка для забезпечення освітнього процесу та наукової діяльності;
- персонал;
- виробниче середовище;
- комплектуючі вироби та матеріали для забезпечення освітнього процесу та наукової діяльності;
- інші об'єкти, що впливають на якість освітніх послуг та наукової продукції.

В освітній діяльності для управління невідповідностями (залежно від причин їх виникнення) визначено засоби управління, ідентифікацію невідповідностей, відповідальність, повноваження і дії, що виконуються відповідно до «Положення про організацію освітнього процесу», «Положення про систему рейтингової оцінки діяльності науково-педагогічних працівників».

Наукова продукція вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам запитів та технічних завдань на виконання науково-дослідної роботи. Невідповідність наукової продукції заявленим вимогам визначається МОНУ згідно з результатами експертизи звітів за закінченими науково-дослідними роботами із зазначенням балів експертизи та приміткою «Виконана частково». Такі роботи повертаються для доопрацювання керівникам науково-дослідних робіт.

Відповідальними за процес управління невідповідною освітньою послугою є перший заступник директора та заступники директора Інституту, декани факультетів.

9. Оцінювання дієвості (результатів діяльності)

9.1. Моніторинг, вимірювання, аналіз та оцінювання

Моніторингу, вимірюванню, аналізу та оцінюванню підлягають всі процеси СУЯ (Додаток А). Моніторинг та аналіз процесів СУЯ проводиться з метою відстеження ступеня досягнення запланованих результатів, їх подальшого покращення; це здійснюється на підставі розробленої системи показників. Для моніторингу і вимірювання процесів СУЯ використовується також інформація про результати роботи структурних показників Інституту. До системи показників процесів СУЯ входить оцінювання відповідності процесів і оцінювання задоволеності зовнішніх та внутрішніх споживачів, взаємодіючих структурних підрозділів (п. 8.2).

Кількісна оцінка показників результативності процесів, які виконують окремі працівники, а також структурні підрозділи, формується через зазначення кількості переліку робіт, що не були виконані. Ці показники характеризують ступінь забезпеченості ресурсами та правильність виконання роботи окремими працівниками, структурними підрозділами. Для отримання об'єктивної інформації про відповідність результатів визначеним цілям передбачаються процедури моніторингу та вимірювання процесів, що включають:

- планування та складання графіків відповідних перевірок;
- організацію та проведення перевірок;
- документальне оформлення результатів;
- ведення обліку й аналізу отриманої інформації;
- розробку та контроль виконання коригувальних дій;
- аналіз ефективності прийнятих коригувальних дій;
- розробку та контроль виконання запобіжних дій згідно застосування системи управління ризиками;
- аналіз ефективності прийнятих запобіжних дій згідно застосування системи управління ризиками.

Перелік процесів, що підлягають моніторингу, обсяг та періодичність перевірок, порядок оформлення результатів та відповідальні за перевірки визначаються наказами директора Інституту.

Якщо запланованих результатів не досягнуто, виконуються необхідні коригувальні дії, спрямовані на забезпечення відповідності процесів встановленим вимогам.

У випадку, коли в процесі моніторингу та/або вимірювання виявлено невідповідність процесів, вчиняють такі дії:

- проведення аналізу причин невідповідності процесу і впливу невідповідності процесу на забезпечення відповідності освітньої послуги та наукової продукції;
- представлення результатів аналізу вищому керівництву для прийняття рішень;
- проведення коригувальних (запобіжних) дій, спрямованих на усунення невідповідностей.

В Інституті розроблена та використовується система показників для оцінювання результативності освітньої та наукової діяльності шляхом визначення рейтингів кафедр і рейтингів науково-педагогічних працівників.

Показники, що аналізуються в Інституті:

- результати вимірювання процесів СУЯ (п. 8.2 цієї Настанови);
- результати вимірювання освітніх і наукових процесів, у тому числі знань, умінь і навичок студентів;
- результати вимірювання допоміжних процесів;
- рейтингові показники Інституту;
- рейтинги кафедр;
- рейтинги науково-педагогічних та наукових працівників;
- результати студентського моніторингу якості освітнього процесу;
- результати внутрішніх аудитів тощо.

Аналіз та оцінювання цих даних використовують для визначення:

- задоволеності зацікавлених сторін;
- відповідності вимогам до освітньої послуги та наукової продукції;
- характеристики і тенденції процесів СУЯ і результатів освітніх і наукових процесів, включаючи можливості проведення запобіжних дій;
- характеристики постачальників для забезпечення процесів СУЯ.

Для аналізу даних використовуються числові та нечислові (в тому числі статистичні) методи управління якістю.

Результати аналізу даних подаються у вигляді аналітичних записок, статистичних та інших видів звітів, табличних і графічних форм. Відповідальним за процес аналізу даних з освітньої діяльності є перший заступник та заступники директора Інституту.

9.2. Внутрішній аудит

В Інституті періодично проводяться внутрішні аудити, які є вищою формою контролю керівництвом СУЯ. Аудит проводиться за всіма процесами СУЯ і дозволяє встановлювати зв'язок між цілями процесу і результатами процесу. При цьому виявляються слабкі сторони і визначаються заходи для покращення СУЯ.

Результати внутрішніх аудитів є основою вхідних даних для аналізу вищим керівництвом (п. 9.3 Настанови) стану СУЯ, дозволяють Інституту декларувати свою відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001:2015 та дають можливість зовнішнім і внутрішнім споживачам бути упевненими у стабільній якості наданих освітніх послуг та виготовленої наукової продукції, надійності і результативності СУЯ.

Внутрішні аудити проводять з метою:

- визначення відповідності виконаних заходів у межах СУЯ запланованим;
- підтримання СУЯ у робочому стані відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001:2015;
- оцінювання, аналізу і постійного покращення функціонування СУЯ;
- перевірки процесів;
- визначення потенційних можливостей покращення СУЯ;
- визначення ступеня досягнення Цілей і реалізації Політики.

Внутрішні аудити проводяться:

- відповідно до програми і плану, складених першим заступником директор Інституту та головним аудитором (плановий аудит);
- на підставі вимог (заяв) керівників структурних підрозділів (позачерговий аудит);
- на підставі внутрішньої інформації (від учасників освітнього процесу);
- перед проведенням зовнішнього аудиту третьою стороною.

Внутрішній аудит проводиться в усіх структурних підрозділах Інституту, що мають безпосередній вплив на освітню та наукову діяльність.

Керівники структурних підрозділів, що перевіряються, повинні сприяти своєчасному та повному проведенню аудиту, а також забезпечити виконання дій щодо усунення невідповідностей та їх причин. Керівники структурних підрозділів повинні проводити аналіз результативності й ефективності коригувальних дій та доводити його результати до відома працівників.

План проведення та протокол аудиту структурних підрозділів враховує вагомість процесів, що здійснюють ці структурні підрозділи, на результати освітньої та наукової діяльності.

У програмі, протоколі та планах аудиту визначаються критерії, обсяг, об'єкти і методи проведення аудиту, при складанні яких враховуються результати попередніх аудитів.

Внутрішні аудити проводяться групою аудиторів, яку очолює керівник групи аудиторів – головний аудитор.. Склад групи визначається і затверджується до початку проведення аудиту, а аудитори не повинні перевіряти підрозділи, в яких вони працюють. За підсумками аудиту складається звіт про внутрішній аудит та формуються висновки про функціонування СУЯ за результатами аудиту.

Періодичність, відповідальність і вимоги щодо планування і проведення аудитів, інформування про їхні результати, здійснення коригувальних та запобіжних дій, збереження протоколів викладено у документованих процедурах «Невідповідність і коригувальні дії» та «Управління внутрішнім аудитом».

Управління невідповідною продукцією здійснюється відповідно до Положення про організацію освітнього процесу Положення про порядок створення та організацію роботи Екзаменаційної комісії для атестації здобувачів вищої освіти, які отримують ступінь вищої освіти бакалавра та магістра.

Відповідальним за розроблення програми, протоколів, планів, а також за організацію і проведення внутрішнього аудиту є заступник директора Інституту.

9.3. Аналіз системи управління якістю з боку керівництва

Аналізування ефективності системи управління якості директором Інституту здійснюється за всіма напрямками роботи та процесами, що протікають в Інституті не рідше ніж один раз на рік.

Аналізування системи управління здійснюється періодично та має вигляд Інформаційно-аналітичних матеріалів за рік та звіту директора за запланований період. Ці матеріали обговорюються на конференції трудового колективу та розміщуються на сайті Інституту.

Періодично аналіз за окремими напрямками діяльності (структурними підрозділами) розглядається на засіданнях Вченої та Методичної рад Інституту, методичних комісій факультетів, засіданнях адміністрації Інституту, де приймаються рішення про внесення змін до системи управління якістю, цілей у сфері якості. Ці матеріали оформлюються протоколами відповідних засідань і розміщуються на сайті Інституту.

Вхідні дані для аналізу СУЯ з боку керівництва містять інформацію:

- результати внутрішніх і зовнішніх аудитів;
- претензії та побажання замовників, а також іншу інформацію, отримана в результаті зворотного зв'язку з ними;
- результати контролю умінь, знань та практичних навичок здобувачів вищої освіти;
- результати запобіжних і коригувальних дій;
- оцінку виконання заходів для покращення результатів попереднього аналізу з боку керівництва;

- зміни, що можуть вплинути на систему управління якістю – видання нових стандартів, норм, правил, положень;
- рекомендації щодо поліпшення, у т. ч. діючої Політики у сфері якості і Цілей у сфері якості.

10. Поліпшення

10.1. Загальні положення

Покращення надання освітніх послуг та виготовлення наукової продукції – це безперервна діяльність щодо збільшення спроможності виконувати вимоги роботодавців, МОНУ та інших зацікавлених сторін.

Поліпшення поширюється на:

- освітню послугу та наукову продукцію;
- процеси;
- елементи системи управління якістю тощо.

Основними результатами процесу поліпшення є:

- підвищення якості освітньої послуги;
- підвищення якості наукової продукції;
- попередження виникнення ризиків в освітній та науковій діяльності;
- оптимізація процесів різного рівня;
- підвищення результативності та ефективності процесів СУЯ;
- удосконалення інфраструктури і покращення виробничого середовища;
- зниження витрат, пов'язаних з усуненням неефективних, нерациональних дій та неефективного використання ресурсів;
- підвищення мотивації персоналу шляхом залучення всіх працівників до активної участі у виконанні стратегії розвитку Інституту, надання їхній роботі творчого характеру;
- підвищення рівня корпоративного спілкування тощо.

10.2. Постійне поліпшення

З метою підвищення ефективності функціонування СУЯ, за результатами моніторингу та аналізу СУЯ, внутрішнього та зовнішнього аудиту здійснюється поліпшення СУЯ, що відображається в Цілях у сфері якості та планах роботи відповідних структурних підрозділів.

Пропозиції щодо покращення СУЯ можуть подавати всі працівники Інституту. Пропозиції розглядаються на засіданнях кафедр, методичних комісій факультетів, Вченої та Методичної рад Інституту з метою визначення їх відповідності нормативним вимогам та ефективності запровадження.

Для визначення заходів щодо покращення розробляється план (програма), який формує Вчена або Методична рада Інституту. У плані (програмі) визначаються:

- керівник розробки;
- цілі, напрями, види діяльності, процеси, що підлягають покращенню;
- виконавці, які відповідальні за реалізацію покращення;
- порядок і терміни впровадження запланованих заходів тощо.

План (програма) з покращення формується на основі пропозицій структурних підрозділів, узгоджується з іншими структурними підрозділами, представником вищого керівництва з якості і затверджується наказом директора Інституту.

В цілому, планування і реалізація заходів щодо покращення СУЯ здійснюються відповідно до технологій управління проектами.

Відповідальним за виконання плану (програми) покращення СУЯ з освітньої діяльності є перший заступник та заступники директора Інституту.

10.3. Невідповідність та коригувальні дії

З метою попередження появи невідповідностей Інститут визначає запобіжні дії для усунення причин їх виникнення. Запобіжні дії визначаються відповідно до наслідків потенційних проблем та плануються і виконуються у всіх структурних підрозділах Інституту, задіяних у СУЯ.

За результатами внутрішніх і зовнішніх аудитів, інспекційних перевірок, у разі виникнення невідповідностей, аналізу даних для покращення, появи скарг в Інституті визначаються коригувальні дії та приймаються рішення стосовно наслідків цих невідповідностей на результат/процес освітньої і наукової діяльності.

Коригувальні дії спрямовані на усунення причин існуючих невідповідностей, а також попередження їхнього повторного виникнення.

В Інституті розроблено документовану процедуру «Коригувальні дії», що встановлює вимоги щодо:

- аналізування невідповідностей (у тому числі скарг та побажань споживачів), їх вплив на якість освітньої послуги та наукової продукції;
- визначення причин невідповідностей;
- оцінювання потреби в діях для забезпечення впевненості у тому, що невідповідності не виникатимуть повторно;
- реєстрування результатів виконаних дій;
- аналізування ефективності та результативності вжитих коригувальних дій.

Процес коригувальних дій відповідає характеру і ступеню невідповідності.

Процес коригувальних дій виконується у всіх підрозділах Інституту, що беруть участь у СУЯ, після виявлення в їхній діяльності невідповідностей.

Відповідальність за управління, координацію і контроль процесу коригувальних дій, а також оцінювання їхньої ефективності покладено на першого заступника та заступників директора Інституту.

Відповідальність за розроблення плану коригувальних дій, його виконання і записи за результатами вжитих заходів покладаються на керівників структурних підрозділів, у яких були виявлені невідповідності.

Додаток А

Процеси системи управління якістю ХТЕІ КНТЕУ

№ з/п	Назва процесу	Керівник процесу	Документи, що регламентують процес
1	2	3	4
1. Управлінська діяльність			
1.1	Управлінська діяльність інституту	Директор інституту	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про вчену раду 4. Положення про методичну раду 5. Колективний договір між адміністрацією та трудовим колективом ХТЕІ КНТЕУ
1.2	Управління документами та записами	Керівник загального відділу	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Методика процесу МП 7.5 «Управління задокументованою інформацією»
1.3	Управління системою управління якістю, системою управління ризиками, внутрішнім аудитом, та розробкою коригувальних дій	Перший заступник директора інституту	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Настанова щодо застосування системи управління ризиками в ХТЕІ КНТЕУ (НЗСУР - 01:2018). 4. Методика процесу МП 9.3 «Аналізування з боку керівництва». 5. Методика процесу МП 9.2 «Управління внутрішнім аудитом». 6. Методика процесу МП 9.2 «Невідповідність і коригувальні дії». 7. Методика процесу МП 7.5 «Управління задокументованою інформацією»
1.4	Управління міжнародними зв'язками	Перший заступник директора інституту	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Порядок організації практики за кордоном
2. Організація освітнього процесу			
2.1	Планування освітньої	Заступник директора	1. Положення про ХТЕІ

	діяльності	інституту	КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про організацію освітнього процесу у ХТЕІ КНТЕУ 4. Положення про вчену раду 5. Положення про методичну раду
1	2	3	4
2.2	Реалізація освітнього процесу	Заступник директора інституту	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про організацію освітнього процесу у ХТЕІ КНТЕУ 4. Положення про оцінювання результатів навчання студентів 5. Положення про проведення практики студентів
2.3	Реалізація дистанційного навчання	Керівник відділу сучасних освітніх та інформаційних технологій	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про дистанційне навчання у ХТЕІ КНТЕУ 4. Положення про сертифікацію електронних навчальних курсів, розміщених в системі дистанційного навчання ХТЕІ КНТЕУ
2.4	Моніторинг, аналіз та оцінювання результатів освітньої діяльності	Заступник директора інституту	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про оцінювання результатів навчання студентів 4. Положення про атестацію здобувачів вищої освіти та екзаменаційну комісію з атестації у ХТЕІ КНТЕУ 5. Положенням про підвищення кваліфікації та стажування педагогічних і науково-педагогічних працівників ХТЕІ КНТЕУ 6. Положення про систему рейтингової оцінки

			діяльності науково-педагогічних працівників
2.5	Аналіз ступеня відповідності випускників вимогам ОПП та роботодавців	Заступник директора інституту	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про атестацію здобувачів вищої освіти та екзаменаційну комісію з атестації у ХТЕІ КНТЕУ
1	2	3	4
2.6	Видання наукової, навчальної та навчально-методичної літератури	Заступник директора інституту	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про порядок формування планів створення та видання монографій, підручників і навчальних посібників
3. Організація наукової діяльності			
3.1	Планування наукової діяльності	Заступник директора інституту	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про вчену раду 4. Порядок організації підготовки та проведення наукових заходів у ХТЕІ КНТЕУ
3.2	Реалізація процесу наукової діяльності	Заступник директора інституту	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про вчену раду 4. Положення про порядок виконання ініціативних науково-дослідних тем в ХТЕІ КНТЕУ 5. Положення про Наукове товариство студентів, аспірантів, докторантів і молодих вчених ХТЕІ КНТЕУ
3.3	Моніторинг, аналіз та впровадження результатів процесу наукової діяльності	Заступник директора інституту	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про порядок виконання ініціативних науково-дослідних тем в ХТЕІ КНТЕУ
4. Профорієнтаційна діяльність та здійснення прийому студентів			
4.1	Профорієнтаційна діяльність	Перший заступник директора інституту Керівник відділу	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості

		міжнародних зв'язків, довузівської та профорієнтаційної роботи	3. Положення про відділ міжнародних зв'язків, довузівської та профорієнтаційної роботи
4.2	Здійснення прийому студентів	Голова приймальної комісії	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про відбіркову комісію ХТЕІ КНТЕУ 4. Правила прийому на навчання до ХТЕІ КНТЕУ
5. Інформаційно-технічне забезпечення			
5.1	Забезпечення ІТ-ресурсами управлінської, освітньої, наукової, профорієнтаційної діяльності та набору студентів	Керівник відділу сучасних освітніх та інформаційних технологій	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про відділ сучасних освітніх та інформаційних технологій 4. Положення про дистанційне навчання у ХТЕІ КНТЕУ
1	2	3	4
5.2	Реалізація та забезпечення системи дистанційного навчання	Керівник відділу сучасних освітніх та інформаційних технологій	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про дистанційне навчання у ХТЕІ КНТЕУ 4. Положення про сертифікацію електронних навчальних курсів, розміщених в системі дистанційного навчання ХТЕІ КНТЕУ
6. Матеріально-технічне забезпечення			
6.1	Матеріально-технічне забезпечення освітньої та наукової діяльності	Керівник експлуатаційно-технічного відділу	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про експлуатаційно-технічний відділ
6.2	Забезпечення інфраструктури та робочого середовища	Керівник експлуатаційно-технічного відділу	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про експлуатаційно-технічний відділ
7. Кадрове забезпечення			
7.1	Здійснення кадрового забезпечення	Начальник відділу кадрів	1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ 2. Настанова з якості 3. Положення про відділ

			<p>кадрів</p> <p>4. Положення про порядок конкурсного обрання та призначення (прийняття) на роботу науково-педагогічних працівників ХТЕІ КНТЕУ</p> <p>5. Колективний договір між адміністрацією та трудовим колективом ХТЕІ КНТЕУ</p>
8. Навчально-виховна робота			
9.1	Забезпечення діяльності з питань навчально-виховної роботи	Керівник навчально-виховного відділу	<p>1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ</p> <p>2. Настанова з якості</p> <p>3. Положення про навчально-виховний відділ</p> <p>4. Положення про організацію виховної роботи</p>
9.2	Забезпечення інформаційно-бібліотечного забезпечення	Керівник навчально-виховного відділу	<p>1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ</p> <p>2. Настанова з якості</p> <p>3. Положення про бібліотеку</p>
9.3	Забезпечення діяльності спорткомплексу	Керівник навчально-виховного відділу	<p>1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ</p> <p>2. Настанова з якості</p>
9.4	Забезпечення діяльності гуртожитку	Керівник навчально-виховного відділу	<p>1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ</p> <p>2. Настанова з якості</p> <p>3. Положення про студентський гуртожиток</p> <p>4. Положення про студентську раду гуртожитку</p>
9.5	Забезпечення діяльності студентського самоврядування студентів	Керівник навчально-виховного відділу	<p>1. Положення про ХТЕІ КНТЕУ</p> <p>2. Настанова з якості.</p> <p>3. Положення про студентське самоврядування</p>

Додаток Б
Структура ХТЕІ КНТЕУ

