

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою ДонНУЕТ

Протокол № 12 від "28" 02 2020 р.

В.о. ректора ДонНУЕТ



[Signature] О.Б. Чернега

набуває чинності згідно з наказом ректора

№ 449 від "28" 02 2020 р.

Система менеджменту якості

СТАНДАРТ УНІВЕРСИТЕТУ

«Управління якістю: основні положення та вимоги»

СТУ ДонНУЕТ 02.02 - 01 - 2020



Кривий Ріг



ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЗА РОЗРОБКУ

Керівник відділу інноваційних освітніх технологій

УЗГОДЖЕНО

Посада	Прізвище, ім'я, по-батькові	Підпис	Дата
Перший проректор	Гиммлеров Р. Г.		28.02.2020
Уповноважений представник керівництва з якості	Гиммлеров Р. Г.		28.02.2020

РІВЕНЬ ДОКУМЕНТА – 2

ПЛАНОВИЙ ТЕРМІН МІЖ РЕВІЗІЯМИ – 1 рік

Контрольний примірник

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 3 з 37	

Зміст

1	Сфера застосування	4
2	Нормативні посилання	5
3	Терміни та визначення	5
4	Позначення та скорочення	5
5	Основні положення	5
6	Лідерство	9
7	Планування	11
8	Підтримка	12
9	Діяльність	21
10	Оцінка показників діяльності	33
11	Поліпшення	36

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 4 з 37	

1 Сфера застосування

1.1 Цей стандарт Донецького національного університету економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського (далі – Університет, ДонНУЕТ) містить опис та вимоги до Системи менеджменту якості Університету (далі - СМЯ).

1.2 ДонНУЕТ є державним освітнім закладом вищого ступеню акредитації, що реалізує освітні програми відповідно до виданої ліцензії. Університет створено постановою Ради Народних Комісарів № 19/672 від 12 липня 1920 р.

Згідно постанови Кабінету Міністрів України № 1890 від 30 листопада 1998 р. Університет отримав назву Донецький державний університет економіки і торгівлі. У 2000 р. Університету було присвоєно ім'я Михайла Туган-Барановського.

Указом Президента України № 169/2007 від 03.03.2007 р. Університету було надано статус національного.

1.3 ДонНУЕТ діє згідно з Відомостями щодо здійснення освітньої діяльності у сфері вищої освіти за рівнями вищої освіти.

1.4 Повне найменування Університету українською мовою: Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського.

Скорочене найменування Університету українською мовою: ДонНУЕТ.

Найменування англійською мовою: Donetsk National University of Economics and Trade named after Mykhailo Tugan-Baranovsky, DonNUET.

Місце знаходження Університету:

Юридична адреса: Україна, 50042, Дніпропетровська обл., м. Кривий Ріг, вул. Курчатова, 13.

1.5 Стандарт створює нормативні передумови для реалізації:

місії Університету щодо створення і розповсюдження освітніх, наукових і загальнолюдських цінностей, які сприяють розвитку українського суспільства; стратегічної цілі щодо підготовки висококваліфікованих фахівців для забезпечення потреб національного господарства, ринку праці та гармонійно розвинутих особистостей, націлених на реалізацію власного внеску в розвиток української економіки, державності, громадянського суспільства, шляхом розвитку творчих та лідерських здатностей, критичного мислення, формування професійних компетенцій на підставі підвищення задоволеності споживачів в результаті використання СМЯ та забезпечення відповідності діяльності вимогам споживачів, законодавства та нормативно-правових актів України.

1.6 Вимоги стандарту обов'язкові для усіх структурних підрозділів та співробітників Університету.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 5 з 37	

2 Нормативні посилання

В стандарті використовуються посилання на такі документи:

ISO 9000 – “Системи управління якістю. Основні положення і словник”;

ISO 9004 – “Менеджмент для досягнення стійкого успіху організації. Підхід на засадах менеджменту якості”;

ISO 9001:2015 – “Системи менеджменту якості. Вимоги”;

Закон України “Про вищу освіту”.

3 Терміни та визначення

В стандарті використовуються терміни та визначення, які містяться ISO 9000, ISO 9004, ISO 9001:2015, Законі України “Про вищу освіту”.

4 Позначення та скорочення

СВО - стандарт вищої освіти України

СТУ - стандарт Університету

ЗВО - здобувач вищої освіти

ННІ - навчально-науковий інститут

ВІОТ - відділ інноваційних освітніх технологій

НВ - навчальний відділ

ОП - освітня програма

СТО - стандарт Університету за освітньою програмою

УЯ - уповноважений представник керівництва ДонНУЕТ з якості

УЯСП - уповноважений з якості у структурному підрозділі

СМЯ - система менеджменту якості

ВКА - відділ канцелярії та архіву

ВА - внутрішній аудит

СП - структурний підрозділ

НПП - науково-педагогічний працівник


5 Основні положення

5.1 Університет як організація, що надає послуги

Університет є організацією, яка надає освітні, науково-дослідні та сервісні послуги як для зовнішніх Замовників, так і для внутрішніх споживачів.

5.1.1 Зовнішні та внутрішні чинники, які впливають на діяльність Університету

Зовнішні чинники, що впливають на діяльність Університету, визначені в результаті проведення SWOT аналізу та представлені загрозами та можливостями.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 6 з 37	

Загрози для Університету:

1. Нестабільна політична та економічна ситуація в державі.
2. Зниження платоспроможності населення.
3. Неприятлива демографічна ситуація в регіоні (зменшення народжуваності та кількості студентів).
4. Мінливі правила проведення вступних кампаній.
5. Перманентне зменшення попиту на фахівців економічних спеціальностей.
6. Залежність функціонування Університету від рішень орендодавців, Фонду держмайна та МОН України.
7. Висока вартість публікацій в науковометричних виданнях.
8. Низький рівень знань абітурієнтів м. Кривого Рогу та підвищення вимог Зовнішнього незалежного оцінювання.
9. Низький рівень мотивації абітурієнтів до здобуття вищої освіти, опанування сучасними знаннями у м. Кривий Ріг.
10. Низька зацікавленість працівників підприємств м. Кривий Ріг у продовженні навчання і підвищенні професійного рівня.
11. Низька зацікавленість з боку роботодавців до участі у підготовці фахівців з вищою освітою.
12. Незацікавленість керівників підприємств в організації практичної підготовки студентів.
13. Високий рівень конкурентної напруженості в освітньому середовищі в м. Кривий Ріг, Дніпропетровської області та України в цілому.
14. Конкурентна привабливість освіти закордоном для абітурієнтів.
15. Демпінгова політика конкурентів на ринку освітніх послуг.

Серед можливостей Університету:

1. Популярність вищої освіти в Україні.
2. Співпраця з європейськими партнерами у рамках грантових проектів.
3. Активізація наукової і освітньої діяльності завдяки підтримці міжнародних установ, фондів та некомерційних організацій.
4. Сприятлива законодавча база для розвитку переміщених ВНЗ.
5. Стабільний попит на підготовку з економічних спеціальностей та спеціальностей сфери послуг.
6. Збільшення обсягів фінансування наукової діяльності ВНЗ, в тому числі молодих вчених, з державного бюджету України.
7. Реалізація програм ЄС з досліджень та інновацій.
8. Доступність здобуття вищої освіти в Україні для іноземних громадян.
9. Реалізація стратегії соціально-економічного розвитку у місті Кривий Ріг, де важливу роль відіграє розвиток туризму.
10. Розгалужена система закладів освіти I-III рівнів акредитацій у м. Кривий Ріг (коледжів, технікумів).

Внутрішні чинники, що впливають на діяльність Університету, представлені слабкими та сильними сторонами.


	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 7 з 37	

Слабкі сторони Університету:

1. Плинність кадрів.
2. Низький відсоток викладачів-практиків.
3. Відсутність наступності та передачі досвіду при кадровій ротації працівників.
4. Низька питома вага науково-педагогічних працівників з науковими ступенями та вченими званнями.
5. Відсутність ефективної системи стимулювання науково-педагогічних працівників за їх досягнення.
6. Недостатньо ефективна комунікація між структурними підрозділами Університету.
7. Низька публікаційна активність співробітників Університету у виданнях, індексованих в Web of Science та Scopus.
8. Низький індекс цитування публікацій співробітників Університету.
9. Низька якість готовності НПП Університету до участі в конкурсах МОН на державне фінансування науково-дослідних досліджень.
10. Низький рівень комерціалізації інноваційних проектів та наукових розробок науковців Університету.
11. Низький відсоток виконання науково-дослідних робіт на замовлення підприємств.
12. Невелика кількість друкованих видань Університету, а саме навчальних посібників, підручників та методичних рекомендацій.
13. Непідготовленість НПП, які починають працювати в Університеті, до роботи в системі Moodle.
14. Нерозвиненість матеріально-технічної бази Університету.
15. Відсутність власного майнового комплексу для здійснення освітнього процесу у м. Кривий Ріг.
16. Відсутність власних гуртожитків.
17. Недостатня забезпеченість бібліотечного фонду.
18. Низький рівень маркетингової активності Університету.
19. Низька питома вага соціально активних студентів.

Сильні сторони Університету:

1. Наявність актуальних та унікальних спеціальностей для м. Кривого Рогу, за якими здійснюється підготовка фахівців в Університеті.
2. Перманентне реконструювання аудиторій та службових приміщень Університету відповідно до сучасних вимог щодо організації навчального процесу.
3. Створення нового навчально-наукового інституту у м. Маріуполь.
4. Активна діяльність по залученню грантової підтримки від організацій та установ.
5. Забезпечення сучасним обладнанням навчальних аудиторій та дослідних лабораторій.
6. Реалізація політики в галузі управління якістю освітньої діяльності.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 8 з 37	

7. Високий рівень прозорості прийняття рішень в Університеті.
8. Молодий вік науково-педагогічних працівників Університету.
9. Співпраця з підприємствами, установами та організаціями в галузі розвитку практичних компетенцій ЗВО та підвищення кваліфікації НПП.
10. Систематичне підвищення кваліфікації працівників Університету.
11. Створення можливостей та залучення студентів і викладачів до участі у програмах академічної мобільності.
12. Випуск періодичних видань, що віднесені до наукових фахових видань України в галузі економічних наук.
13. Оперативність та гнучкість в прийнятті рішень.
14. Робота з обдарованою молоддю.
15. Співпраця з Малою академією наук України.
16. Забезпечення можливості відпочинку студентів та працівників на базах Університету.

5.1.2 Розуміння вимог та очікувань зацікавлених сторін

В якості зацікавлених сторін Університет відокремлює такі групи: абітурієнти, здобувачі вищої освіти – студенти, роботодавці, співробітники, держава та суспільство.

Зацікавлені сторони пред’являють до Університету вимоги щодо якості наукових та освітніх послуг; відповідності умов освітнього процесу нормативним; відповідності компетентностей випускників запитами ринку праці; створення умов до саморозвитку та самореалізації усіх учасників освітнього процесу.

5.1.3 Область застосування СМЯ

Область дії СМЯ поширюється на всі види діяльності, на всі процеси ДонНУЕТ (адміністративні, основні процеси, процеси забезпечення, процеси вимірювання, оцінки та поліпшення), всі структурні підрозділи, весь персонал, а також на всю інфраструктуру і організаційне середовище.

Область сертифікації ДонНУЕТ: освітня діяльність; науково-дослідна діяльність.

5.1.4 Система менеджменту якості та її процеси

В Університеті в межах СМЯ визначено усі необхідні процеси (адміністративні, основні, процеси забезпечення тощо).

Опис процесів СМЯ Університету міститься в Стандартах Університету (СТУ/STU) та інших документах. Модель процесів зображено в Додатку 1.

По кожному процесу:

- a) визначено необхідні входи і їх очікувані виходи;
- b) визначено взаємодію з іншими процесами;
- c) визначено і застосовуються критерії та методи (включаючи моніторинг, вимірювання та відповідні показники/індикатори діяльності), необхідні для забезпечення результативного функціонування процесів та управління ними;
- d) визначено ресурси, необхідні для цих процесів, і забезпечено їх наявність;

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 9 з 37	

- e) покладено відповідальність і надано повноваження щодо процесу;
 - f) враховано ризики і можливості;
 - g) здійснюється оцінка процесу і вносяться будь-які зміни, необхідні для забезпечення того, щоб процес досягав бажаних результатів;
 - h) реалізуються дії щодо покращення процесу і системи менеджменту якості.
- По кожному процесу розроблено Стандарти Університету.

В Університеті існують процеси, передані на аутсорсинг, такі як: прибирання корпусів (частково), обслуговування будівлі та сантехнічного, електричного, теплового обладнання. Управління процесами, переданими на аутсорсинг, і відповідальність персоналу визначені у відповідній документації (договори оренди, накази, посадові інструкції).

Університет підтримує в актуальному стані документовану інформацію для підтримки функціонування процесів та зберігає її для забезпечення впевненості в тому, що процеси здійснюються так, як було заплановано.

6 Лідерство

6.1 Лідерство і прихильність

Вище керівництво Університету (адміністрація) представлено: ректором, проректорами за видами діяльності, директорами навчально-наукових інститутів.

Оперативним органом управління в ДонНУЕТ є ректорат, до якого входять представники вищого керівництва та інші посадові особи.

Вище керівництво Університету:

- a) приймає на себе відповідальності за результативність системи менеджменту якості;
- b) визначає політику та цілі в сфері якості та узгоджує їх зі стратегічним напрямком розвитку Університету;
- c) забезпечує, щоб вимоги системи менеджменту якості були інтегровані в процеси діяльності;
- d) підтримує застосування процесного підходу і ризик-орієнтованого мислення;
- e) забезпечує наявність ресурсів, необхідних для системи управління якістю;
- f) поширює в організації розуміння важливості результативного менеджменту якості та відповідності вимогам системи менеджменту якості;
- g) забезпечує отримання системою менеджменту якості бажаних результатів;
- h) залучує та підтримує осіб, які вносять вклад в процеси забезпечення результативності системи менеджменту якості;
- i) підтримує поліпшення;
- j) підтримує відповідних посадових осіб в демонстрації ними лідерства в їх зоні відповідальності.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 10 з 37	

6.2 Орієнтація на споживача

Згідно з Політикою в сфері якості, вище керівництво ДонНУЕТ прийняло на себе відповідальність за створення та забезпечення механізмів визначення та виконання вимог і очікувань як внутрішніх, так і зовнішніх споживачів для підвищення їх задоволеності.

ДонНУЕТ має широке коло замовників (споживачів) і зацікавлених сторін, до числа яких відносяться: студенти, батьки, члени їх сімей, роботодавці (підприємства та організації, які приймають на роботу випускників і виступають в ролі Замовників за договорами цільової підготовки, а також на виконання НДДКР), співробітники, держава і суспільство (в особі суспільно-професійних організацій, адміністративних, контролюючих та регулюючих органів).

Міністерство освіти і науки України (Засновник) є зацікавленою стороною у діяльності ДонНУЕТ, що пред'являє до Університету свої вимоги, дотримання яких необхідно для ліцензування та акредитації.

У ДонНУЕТ створюється особистісно-орієнтоване освітнє середовище, елементами якого є оцінювання якості освітнього процесу. По кожному з цих напрямків розроблена відповідна нормативно-методична та організаційно-розпорядча документація, визначені відповідальні і необхідні ресурси.

Результатом орієнтації ДонНУЕТ на вимоги й очікування споживачів є: розробка нових і модернізація існуючих освітніх програм, отримання додаткового фінансування в рамках українських і міжнародних грантів, розширення портфеля та обсягу господарських договорів на поставку науково-технічної продукції / послуг тощо.

6.3 Політика

Політика ДонНУЕТ в сфері якості є одним з основоположних документів СМЯ.

Політика ДонНУЕТ в сфері якості розроблена робочою групою з числа найбільш компетентних співробітників Університету. При розробці проекту було враховано сучасний стан та перспективи розвитку Університету, тенденції розвитку вищої освіти, вимоги національних та міжнародних стандартів у галузі освіти і науки.

Узгодження Політики ДонНУЕТ в сфері якості було здійснено на засіданні Ради з якості ДонНУЕТ і рекомендовано для затвердження Вченою Радою ДонНУЕТ.

З моменту опублікування Політика в сфері якості вважається діючою в Університеті.

Затверджений варіант Політики в сфері якості було доведено до відома співробітників, споживачів і зацікавлених сторін всіма доступними засобами (сайт ДонНУЕТ, конференція трудового колективу тощо). Кожен співробітник ДонНУЕТ ознайомлений з основними задачами Політики ДонНУЕТ у сфері якості та може пояснити своє місце і роль в реалізації її принципів.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 11 з 37	

Щорічно співробітниками ВІОТ проводиться аналіз необхідності зміни Політики в сфері якості. Рішення щодо змін приймається на засіданні Ради з якості.

6.4 Організаційні ролі, відповідальність та повноваження

Відповідальність і повноваження окремих структурних підрозділів та співробітників розподілені в положеннях про структурні підрозділи та в посадових інструкціях. Розподіл відповідальності та повноважень передбачає:

- a) забезпечення відповідності системи менеджменту якості вимогам Стандарту ISO 9001:2015;
- b) забезпечення досягнення процесами намічених виходів;
- c) надання звітності вищому керівництву за показниками функціонування системи управління якістю та можливостям щодо поліпшення;
- d) забезпечення поширення та підтримки в Університеті орієнтації на споживачів;
- e) збереження цілісності системи управління якістю в процесі планування та внесення в неї змін.

7 Планування

7.1 Реагування на ризики та можливості

При плануванні системи менеджменту якості Університет враховував фактори, зазначені в 5.1, з метою:

- a) забезпечення впевненість в тому, що система менеджменту якості може досягати бажаних результатів;
- b) підвищення бажаних ефектів;
- c) запобігання або зниження небажаних ефектів;
- d) досягнення поліпшень.

Університет планує діяльність, яка має здійснюватися щодо ризиків і можливостей, пропорційно їх потенційного впливу на відповідність послуг і продукції.

Використовуються такі способи поводження з ризиками і можливостями: уникнення ризику, допущення ризику з метою досягнення можливості, усунення джерела ризику, зміна ймовірності або наслідків ризику, поділ ризику, утримання ризику шляхом прийняття обґрунтованого рішення.


Інформація щодо ризиків та можливих способів запобігання відображається в Стандартах Університету.

7.2 Цілі в області якості та планування їх досягнення

Університет встановив цілі в області якості в цілому, для окремих структурних підрозділів та процесів, необхідних для системи управління якістю.

Цілі в сфері якості:

- a) узгоджені з політикою в сфері якості;
- b) є вимірними;
- c) враховують вимоги споживачів;

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 12 з 37	

d) націлені на забезпечення відповідності послуг та продукції вимогам і підвищенню ступеня задоволеності споживачів;

e) підлягають моніторингу;

f) доводяться до відома співробітників;

g) переглядаються в міру необхідності.

Університет підтримує інформацію про цілі в області якості в актуальному стані (на сайті Університету та структурних підрозділів).

Цілі у сфері якості ДонНУЕТ представлені в наступних документах:

1. Стратегія розвитку ДонНУЕТ.

2. Програми розвитку ДонНУЕТ.

3. Програми розвитку навчально-наукових інститутів.

4. Програми розвитку кафедр.

5. Контракт НПП.

Стратегія розвитку ДонНУЕТ та Програми розвитку мають одноманітну структуру, представлену напрямами реалізації та задачами (ціль, етапи досягнення цілі, проекти, відповідальні особи, фінансування, терміни виконання, методи та індикатори оцінки результатів). Декомпозиція напрямів до рівня проектів дозволяє забезпечити вимірність цілей у сфері якості і їх встановлення у відповідних підрозділах і рівнях управління Університету.

7.3 Планування змін

У тих випадках, коли Університет виявляє необхідність у змінах системи менеджменту якості, зміни здійснюються на плановій основі з урахуванням:

a) цілі змін і їх потенційних наслідків;

b) збереження цілісності системи управління якістю;

c) наявності ресурсів;

d) розподілу або перерозподілу відповідальності і повноважень.

8 Підтримка

8.1 Ресурси


Університет визначає і надає ресурси, необхідні для розробки, впровадження, забезпечення функціонування і постійного поліпшення системи менеджменту якості. При плануванні враховуються можливості і обмеження наявних внутрішніх ресурсів; потреби, які повинні бути задоволені за рахунок зовнішніх постачальників.

Вчена рада визначає наявність ресурсів, необхідних для реалізації поставлених цілей ефективного функціонування процесів і видів діяльності, а також постійного підвищення результативності СМЯ і задоволеності споживачів.

До ресурсів відносяться:

людські ресурси (науково-педагогічні працівники, наукові працівники, адміністративний, навчально-допоміжний персонал тощо);

інфраструктура, що включає: будинки і споруди, лабораторне та наукове обладнання, програмні засоби, бібліотечні та інформаційні ресурси, інженерні

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 13 з 37	

мережі, енергоресурси, транспортні ресурси, інформаційні та комунікаційні технології, прилади контролю і вимірювань тощо;

фінансові ресурси;

товарно-матеріальні цінності (ТМЦ).

Потреба ДонНУЕТ в необхідних ресурсах виявляється і уточнюється щорічно. За своєчасне виділення необхідних ресурсів несе відповідальність ректор, про що свідчать його зобов'язання, закріплені в Політиці ДонНУЕТ у сфері якості.

У відповідності з цілями і завданнями Програм розвитку щорічно формується бюджет ДонНУЕТ.

Планування бюджету відповідно до показників Програм розвитку Університету здійснюється планово-фінансовим відділом на основі: плану контингенту студентів, плану залучення коштів від діяльності, яка приносить дохід (надання платних освітніх послуг, реалізації позабюджетних НДДКР, грантів, благодійних пожертвувань тощо).

Проректором з науково-педагогічної роботи, міжнародних зв'язків та розвитку розробляється Програма з фінансової оптимізації.

8.1.1 Управління людськими ресурсами

Університет визначає та забезпечує наявність осіб, необхідних для результативного впровадження її системи менеджменту якості, а також для забезпечення функціонування та управління її процесами.

Компетентність персоналу визначається на основі оцінки освіти та досвіду роботи. У випадку невідповідності рівня компетентності вимогам процесу здійснюються заходи щодо їх досягнення в результаті спеціального навчання. Результати навчання обов'язково аналізуються. У випадку невідповідності очікуванням здійснюється заміна співробітника, залучення осіб, які відповідають вимогам.

Для реалізації заходів, спрямованих на залучення і закріплення високопрофесійних науково-педагогічних кадрів та створення ефективної системи формування кадрового потенціалу, сформульовані ключові проекти, які реалізуються в рамках Стратегії Університету: формування системи якісного кадрового забезпечення освітньої, наукової та адміністративно-управлінської діяльності; забезпечення самореалізації, індивідуальної траєкторії розвитку, кар'єрного/професійного зростання співробітників Університету.

Вище керівництво Університету забезпечує співробітників необхідною інформацією щодо актуальності та важливості їх діяльності та внеску в досягнення цілей і завдань розвитку.

В Університеті:

встановлені вимоги до компетентності персоналу;

забезпечується підвищення кваліфікації персоналу для вдосконалення компетенцій;

оцінюється результативність вжитих дій із забезпечення необхідної компетентності персоналу.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 14 з 37	

Функції з управління персоналом в Університеті виконує відділ кадрів, відділ аспірантури, відділ охорони праці, юридичний відділ. Відділ кадрів здійснює роботу з підбору та комплектування персоналу на підставі постійного аналізу стану кадрового потенціалу та допомогою безперервного планування, відбору і активної взаємодії з внутрішніми і зовнішніми джерелами людських ресурсів.

З метою підвищення ефективності реалізації кадрової політики в Університеті створена постійно діюча експертно-кадрова комісія, робота якої здійснюється відповідно до Положення про експертно-кадрову комісію ДонНУЕТ.

Приєм НПП здійснюється на конкурсній основі відповідно до Положення про обрання за конкурсом на посади НПП та укладання з ними трудових договорів (контрактів) ДонНУЕТ, в якому визначено умови проведення конкурсу, кваліфікаційні вимоги до претендентів на заміщення вакантних посад науково-педагогічних працівників, особливості прийому документів, порядок відбору кандидатів, порядок укладання трудового договору, припинення трудових правовідносин.

Трудові відносини з науковими співробітниками ДонНУЕТ регулюються відповідно до Положення про проведення конкурсу на заміщення вакантних наукових посад.

Приєм адміністративно-управлінського, навчально-допоміжного, а також обслуговуючого персоналу здійснюється на основі проведення співбесід, в ході яких визначається відповідність претендентів на заміщення вакантної посади вимогам до необхідної компетентності (з урахуванням освіти, підготовки, навичок і досвіду).

Вимоги до навичок і кваліфікації співробітників визначені в посадових інструкціях співробітників.

Визначення відповідності НПП займаній посаді на основі оцінки його професійної діяльності, виявлення недоліків у рівні підготовки та визначення потреби у підвищенні кваліфікації в ДонНУЕТ здійснюється щорічно на засіданні кафедри, на якому розглядається виконання контракту.

Діяльність з підвищення кваліфікації адміністративно-управлінського персоналу Університету регулюється Положенням про підвищення кваліфікації адміністративно-управлінського персоналу.

Діяльність з підвищення кваліфікації працівників професорсько-викладацького складу регламентується Положенням про підвищення кваліфікації педагогічних та науково-педагогічних працівників.

Підвищення кваліфікації (навчання) персоналу ініціюють керівники структурних підрозділів Університету. За заявками складається зведений план підвищення кваліфікації співробітників ДонНУЕТ на поточний навчальний рік. Список співробітників, які спрямовуються на підвищення кваліфікації, затверджується наказом ректора і доводиться до відома всіх зацікавлених співробітників.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 15 з 37	

Інформація про освіту, навчання та досвід співробітників ДонНУЕТ наголошується в особових картках, які зберігаються у відділі кадрів з подальшою задачею в архів, і є частиною записів з якості.

Обов'язки співробітників ДонНУЕТ визначені в трудових договорах та додаткових угодах, посадових інструкціях. Науково-педагогічні працівники розробляють індивідуальні плани робіт, в яких визначені основні види робіт, які доручаються співробітнику на навчальний рік. З метою реалізації показників програм розвитку ДонНУЕТ та підвищення особистої відповідальності НПП використовується система контракту. Порядок розроблення, погодження індивідуального плану НПП, обліку та оцінки результатів академічної діяльності та якості наукової активності визначають Положення про:

Планування та облік роботи науково-педагогічних працівників;

Про організацію дистанційної роботи викладачів;


Про щорічне оцінювання НПП тощо.

Посадові обов'язки співробітників (відповідно до штатного розкладу) визначені в посадових інструкціях. Призначення співробітнику додаткових обов'язків, оформляється наказом, розпорядженням або додатковою угодою до договору. Обов'язки співробітників кафедр за певним видом діяльності (наукова, методична, профорієнтаційна тощо) визначаються в індивідуальних планах.

Основні функції, структура, завдання підрозділів, права та обов'язки співробітників визначені в Положеннях про структурний підрозділ.

Відповідальність і повноваження доводяться до відома кожного працівника Університету шляхом ознайомлення з відповідними документами, екземпляри документів є доступними для оперативного використання при щоденному виконанні встановлених обов'язків. Кожен співробітник Університету несе відповідальність за реалізацію Політики та цілей у сфері якості та виконання вимог СМЯ в межах своїх посадових обов'язків.

Принцип колегіальності прийняття рішень забезпечується Вченою радою Університету, до складу якої входять керівні посадові особи, виборні представники з числа науково-педагогічних працівників та виборні представники з числа осіб, що навчаються в Університеті. Основні завдання Вченої ради: визначає стратегію і перспективні напрями розвитку освітньої, наукової та інноваційної діяльності Університету; розробляє і подає вищому колегіальному органу громадського самоврядування проект статуту, а також рішення про внесення змін і доповнень до нього; ухвалює фінансовий план і річний фінансовий звіт; ухвалює рішення про розміщення власних надходжень у територіальних органах центрального органу виконавчої влади у сфері казначейського обслуговування бюджетних коштів, або в банківських установах; ухвалює за поданням ректора рішення про утворення, реорганізацію та ліквідацію структурних підрозділів; затверджує освітні програми та навчальні плани для кожного рівня вищої освіти та спеціальності; ухвалює рішення з питань організації освітнього процесу, визначає строки навчання на відповідних рівнях; затверджує зразок та порядок виготовлення документів про

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 16 з 37	

вищу освіту, у тому числі спільних і подвійних дипломів; ухвалює основні напрями проведення наукових досліджень та інноваційної діяльності; оцінює науково-педагогічну діяльність структурних підрозділів; присвоює вчені звання професора, доцента та старшого дослідника і подає відповідні рішення на затвердження до атестаційної колегії центрального органу виконавчої влади у сфері освіти і науки; приймає остаточні рішення про визнання іноземних документів про вищу освіту, наукові ступені та вчені звання під час прийняття на роботу педагогічних, наукових, науково-педагогічних та інших працівників, а також під час зарахування вступників на навчання; має право вносити подання про відкликання ректора з підстав, передбачених законодавством, статутом Університету, контрактом; розглядає інші питання діяльності Університету відповідно до його статуту.


8.1.2 Управління інфраструктурою

Підтримка будинків, приміщень, споруд і комунікацій в робочому стані здійснюється шляхом періодичного контролю стану корпусів і навчального фонду, проведення капітальних і поточних ремонтів. Планування, організацію капітального ремонту та будівництва, проведення обстежень технічного стану несучих конструкцій будівель і споруд Університету здійснює господарський відділ. У відповідності до заявок від підрозділів на проведення ремонтних робіт, комісія з обстеження складає акти і передає їх в господарський відділ. Відповідно до акту оцінюється попередня вартість ремонтних робіт, розробляється проектно-кошторисна документація, яка потім представляється у планово-фінансовий відділ. Господарський відділ займається аналізом проектно-кошторисної документації на предмет відповідності чинним нормам, а також здійснює технічний контроль на всьому протязі ремонтних робіт. Вивірена документація по об'єкту ремонту передається до проректора з науково-педагогічної роботи, міжнародних зв'язків та розвитку для попередньої підготовки конкурсної документації на виконання ремонту і придбання матеріалів. Приймання об'єкта в експлуатацію оформляється комісійним актом, який затверджує проректор з науково-педагогічної роботи, міжнародних зв'язків та розвитку.

За підтримку інженерних мереж і здійснення їх підготовки до зимового / літнього сезону несе відповідальність керівник господарського відділу.

Підтримка в працездатному стані обладнання, що забезпечує діяльність Університету, його технічне обслуговування передано в аутсорсинг. Устаткування підвищеної небезпеки періодично проходить наглядний контроль згідно з графіками огляду.

Підтримку в працездатному стані лабораторного і наукового обладнання здійснює персонал структурних підрозділів Університету, в якому воно знаходиться. Відповідальність за зміст, схоронність та надання ТМЦ та витратних матеріалів несуть керівники структурних підрозділів Університету, в яких вони використовуються.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 17 з 37	

Кожен науково-педагогічний та науковий співробітник Університету, а також здобувач ВО має право проводити дослідження наявному в ДонНУЕТ обладнанні.

У ДонНУЕТ існує необхідна інформаційна інфраструктура, яка підтримує основні, адміністративні та процеси забезпечення. Підрозділом, на який покладено відповідальність за інформаційну інфраструктуру, є відділ інформаційно-організаційної роботи.

8.1.3 Середовище здійснення процесів

Середовище визначає умови, в яких навчаються студенти і персонал виконує свою роботу: фізичні, екологічні та інші виробничі фактори (шум, температура, вологість, освітленість тощо).

Університет формує, підтримує і удосконалює середовище здійснення процесів, а також забезпечує комфортні умови для студентів і співробітників.

Вирішення питань з розміщення робочих місць, соціальної взаємодії, забезпечення реалізації потенціалу працівників здійснюють керівники структурних підрозділів Університету. З метою забезпечення задоволеності в роботі підтримуються відповідні умови праці:

фізіологічні умови – умови, що відносяться до параметрів робочого середовища (температура, шум, якість повітря, шкідливі речовини) в робочих приміщеннях і приміщеннях;

умови безпеки – певні елементи охорони праці, які забезпечуються на робочих місцях відповідно до законодавства;

соціальні умови – відсутність дискримінації, безконфліктність;

психологічні умови – позитивний моральний клімат, заходи щодо формування корпоративної культури.

Університет гарантує відповідність середовища вимогам Трудового кодексу України, вимогам охорони праці і управляє цим середовищем.

Умови безпеки робочих місць забезпечуються проведенням обов'язкових інструктажів з охорони праці, навчанням безпечним прийомам роботи, наявністю актуальних інструкцій з охорони праці і застосуванням працівниками засобів індивідуального захисту.

При проведенні навчальних занять та науково-дослідних робіт зі студентами, аспірантами відповідальними за забезпечення безпеки проведення робіт є завідувачі кафедрами, завідувачі лабораторіями та викладачі, які проводять відповідні заняття і роботи.


Для забезпечення профілактичних заходів зі скорочення виробничого травматизму та професійних захворювань розроблено Положення:

Про систему управління охороною праці в Університеті;

Про навчання, інструктажі і перевірку знань співробітників Університету з питань охорони праці тощо;

Інструкції:

Інструкція з охорони праці по наданню долікарської допомоги;

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 18 з 37	

Інструкція з охорони праці при роботі на персональних комп'ютерах;

Інструкція з пожежної безпеки в навчальних кабінетах, лабораторіях та інших приміщеннях Університету;

Інструкція з охорони праці під час виконання лабораторних і практичних робіт у навчальній лабораторії тощо.

Відповідальність за організацію, своєчасність і якість навчання охорони праці та перевірку знань вимог охорони праці працівників в цілому по Університету несе ректор. У структурних підрозділах - керівник підрозділу, у порядку, встановленому законодавством України.

Відповідальність за охорону праці та організацію робочих місць в цілому по Університету, за організацію робіт з охорони праці ДонНУЕТ несе інженер з охорони праці, а в межах кожного структурного підрозділу - керівник структурного підрозділу.

Відповідальним за пожежну безпеку в ДонНУЕТ є інженер з охорони праці. Організацією та проведенням усіх видів інструктажів з пожежної безпеки в ДонНУЕТ займається відділ з охорони праці, який організовує та координує роботи щодо забезпечення пожежної безпеки з необхідними службами міста, службами ДонНУЕТ, відділом цивільної оборони.

Допуск новоприйнятих співробітників до роботи здійснюється після проходження вступного та первинного інструктажів.

Забезпечення безпеки в ДонНУЕТ передано на аутсорсинг (здійснення контрольно-пропускного режиму в будівлі і на територію Університету, охорона матеріальних цінностей і підтримка внутрішнього розпорядку).

Оздоровча робота серед студентів, професорсько-викладацького складу, інших співробітників Університету здійснюється первинною профспілковою організацією. Регламент роботи бази відпочинку та спортивно-оздоровчого табору визначено у Положенні про базу відпочинку «Лісова» та Положенні про спортивно-оздоровчий табір «Сонячний».


8.1.4 Ресурси для моніторингу та вимірів

Університет має ресурси, які необхідні для забезпечення достовірності та визнання результатів.

Ці ресурси придатні для конкретних видів діяльності з моніторингу та вимірювань, підтримуються в робочому стані для забезпечення постійної придатності.

Опис ресурсів здійснюється в Стандартах Університету по кожному процесу та підпроцесу.

Університет зберігає відповідну документовану інформацію як доказ придатності ресурсів для цілей моніторингу та вимірювань, перелік інформації наведено в Стандарті університету Управління записами з якості.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 19 з 37	

8.1.5 Корпоративні знання

Університет має знання, необхідні для здійснення усіх процесів та досягнення відповідності продукції та послуг вимогам.

Ці знання підтримуються на відповідному рівні і є доступними в необхідному обсязі для співробітників Університету.

Для досягнення цілей діяльності використовуються корпоративні знання, які є специфічними для Університету та поділяються на: знання процесів Університету (довідкова, фінансова, нормативно-правова документація; навички та досвід співробітників; науково-педагогічна та освітня інформація); знання корпоративної культури (знання стандартів взаємодії співробітників зі споживачами послуг Університету та між собою); навички застосування ІКТ в адміністративному, освітньому, науковому та інших процесах; знання про зовнішнє середовище діяльності Університету.

Під впливом зовнішніх та внутрішніх чинників виникає потреба в удосконаленні та оновленні корпоративних знань для підвищення ефективності функціонування Університету. Університет постійно здійснює моніторинг наявних корпоративних знань і визначає джерела та шляхи отримання нових.

Внутрішніми джерелами формування корпоративних знань є інтелектуальна власність співробітників; досвід участі в проектах; результати покращення процесів та послуг.

Зовнішніми джерелами формування корпоративних знань Університету є нормативно-правові акти та регламентуюча документація; стандарти; академічні та наукові видання; матеріали конференцій, семінарів тощо; навчання персоналу з залученням зовнішніх експертів.

8.2 Поінформованість

Співробітники Університету інформовані про:

- a) політику в сфері якості;
- b) відповідні цілі у сфері якості;
- c) внесок у забезпечення результативності системи менеджменту якості, включаючи вигоди від поліпшення показників їх діяльності;
- d) наслідки невідповідностей вимогам системи менеджменту якості.

Для підвищення ефективного обміну інформацією в ДонНУЕТ визначені споживачі і учасники даного процесу: особи, які навчаються (за всіма формами і галузями навчання); співробітники Університету.

Одним з найбільш ефективних інструментів внутрішнього обміну інформацією в ДонНУЕТ є Web-сайт (www.donnuet.edu.ua). Забезпечення організації та координації інформаційної взаємодії ДонНУЕТ із засобами масової інформації міста, області, України, а також рекламно-інформаційний супровід всіх заходів у ДонНУЕТ здійснюється відділом зв'язків з громадськістю.

Значну роль у взаємодії зі студентами та реалізації усіх процесів відіграє студентське самоврядування ДонНУЕТ.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 20 з 37	

Основними формами інформування та зворотного зв'язку керівництва ДонНУЕТ зі співробітниками є: Конференція трудового колективу; Вчена рада; ректорат; щотижневі засідання першого проректора з директорами навчально-наукових інститутів.

Інформування здійснюється на нарадах, зборах, засіданнях, на яких розглядаються питання розвитку Університету.

8.3 Комунікації

Особливості внутрішніх та зовнішніх комунікацій, що відносяться до системи управління якістю, зокрема:

- a) з яких питань буде здійснюватися комунікація;
- b) коли буде здійснюватися комунікація;
- c) з ким буде здійснюватися комунікація;
- d) яким чином буде здійснюватися комунікація;
- e) хто буде здійснювати комунікацію

відображено в Стандарті Університету «Інформатизація» та Положеннях.

8.4 Документована інформація

Внутрішню документацію СМЯ ДонНУЕТ можна представити у вигляді ієрархії (рис. 1).

Всі документи СМЯ перших трьох рівнів оформляються як на паперових, так і електронних носіях, вводяться в дію наказами ректора / проректорів, систематично аналізуються на предмет актуальності. Вимоги до управління документованою інформацією відображено в Стандартах Університету Управління записами з якості, Управління документацією.

Управління документацією здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства ДонНУЕТ, а також Стандарту Університету Управління документацією.

Стандарт Університету Управління документацією забезпечує:

використання документації, що має силу та ідентифікована відповідним чином;

визначення структури, правил оформлення документації та визначення носіїв інформації;

розробку, погодження та затвердження документації;

ідентифікацію змін документів;

актуалізацію документів;

зберігання документації;

вилучення застарілих документів з обігу.

Інструкція з діловодства встановлює:

порядок ведення діловодства в ДонНУЕТ;

види документів ДонНУЕТ (вхідні, внутрішні, вихідні);

порядок роботи з вхідними, внутрішніми, вихідними документами;

порядок контролю виконання документів;

контроль ведення діловодства;

порядок узгодження і затвердження документів.



Рис.1 Ієрархія документації СМЯ ДонНУЕТ

Порядок проходження процедури підписання та погодження розпорядчих документів внутрішнього документообігу в частині наказів і розпоряджень також визначений в Інструкції з діловодства.

Керівництво та контроль ведення діловодства у ДонНУЕТ здійснює відділ “Канцелярія та архів”.

З метою оптимізації документообігу Університету та забезпечення оперативної роботи документи Університету розміщуються в функціоналах MS Office 365.

Безпосереднє ведення діловодства в структурних підрозділах покладається на співробітників, призначених відповідальними за цю роботу.


9 Діяльність

9.1 Планування діяльності та управління нею

Відповідно до політики і цілей у сфері якості в Університеті здійснюється планування адміністративних, основних процесів та процесів забезпечення.

Результатом планування є:

1. Стратегія розвитку ДонНУЕТ.
2. Програми розвитку ДонНУЕТ.
3. Програми розвитку навчально-наукових інститутів.
4. Програми розвитку кафедр.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 22 з 37	

Подальша декомпозиція планів діяльності (розвитку) ведеться на рівні виконавців, наприклад, індивідуальні плани роботи НПП, контракт, доручення тощо.

Управління процесами здійснюється з урахуванням визначених вимог до послуг та продукції, визначення критеріїв ефективності процесів та схвалення якості послуг та продукції, визначення ресурсів, необхідних для здійснення процесів, ведення та зберігання документованої інформації в необхідних обсягах (для забезпечення впевненості в тому, що процеси виконуються як заплановано; для демонстрації відповідності послуг та продукції вимогам до них). Особливості виконання процесів визначено в Стандартах Університету.

9.2 Вимоги до продукції та послуг

9.2.1 Комунікації зі споживачами

У ДонНУЕТ визначено процеси, спрямовані на підтримку і розвиток взаємодії зі споживачами.


Відповідальність за процес відображено в Положеннях про структурні підрозділи.

По кожному з перерахованих видів діяльності створені підрозділи і служби, що виконують наступні завдання:

відділ зв'язків з громадськістю – розробка дизайн-макетів сторінок веб-сайту Університету, виробництво новин, інформаційний супровід груп ДонНУЕТ в соціальних мережах; організація та координація інформаційної взаємодії ДонНУЕТ із засобами масової інформації, громадськими організаціями, органами місцевого самоврядування та державної влади, споживачами послуг; формування та просування іміджу ДонНУЕТ, моніторинг та аналіз і просування в національних та міжнародних рейтингах тощо, підготовка рекламно-інформаційної продукції (інформаційні довідники, буклети, каталоги тощо), академічної та наукової документації;

відділ інформаційно-організаційної роботи – підтримка та розвиток офіційного сайту ДонНУЕТ (www.donnuet.edu.ua); підтримка та розвиток корпоративного порталу, а також сайтів інших підрозділів і служб; адміністрування корпоративної мережі; організація роботи Університету в MS Office 365 та адміністрування електронного документообігу;

відділ міжнародного співробітництва – аналіз розвитку міжнародного співробітництва; організація та координація взаємодії з установами – іноземними партнерами в галузі освіти, науки та культури; надання інформації та консультативної підтримки співробітникам та ЗВО Університету щодо можливостей участі в міжнародній академічній мобільності, наукових, культурних, спортивних та інших заходах; розробка рекламних та інформаційних матеріалів щодо підготовки іноземних громадян в Університеті; інформаційна підтримка співпраці Університету з консульськими установами, органами міграційної, прикордонної служб, Українським державним центром міжнародної освіти тощо.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 23 з 37	

З метою забезпечення проходження зовнішньої інформації та документації від споживачів та зацікавлених сторін (запити, листи, договори/контракти тощо) в ДонНУЕТ створений і функціонує відділ канцелярії та архіву. Вся вхідна документація реєструється, їй присвоюється індивідуальний номер, після чого вона направляється відповідній посадовій особі.

З метою підвищення ефективності зворотного зв'язку зі споживачами і зацікавленими сторонами (включаючи скарги, позови та ін.) в ДонНУЕТ розроблені і введені в дію Положення:

Про порядок роботи зі зверненнями громадян;

Про порядок ведення претензійно-позовної роботи.

Відповідно до даних документів здійснюється зворотний зв'язок зі споживачами, включаючи скарги, рекламації, позови, що надходять на адресу ДонНУЕТ.

9.2.2 Визначення вимог до послуг та продукції

У ДонНУЕТ визначення вимог і очікувань споживачів освітнього процесу здійснюється в рамках наступних процесів 2 рівня:

маркетинг;

професійна орієнтація;

проектування та розробка освітніх програм;

сприяння у працевлаштуванні.

Маркетингові дослідження ринку освітніх послуг ведуться на наступних рівнях управління Університетом:

рівень керівництва (ректор, перший проректор) – принципове розуміння очікувань і вимоги споживачів, взаємодія з роботодавцями, укладання угод/договорів про стратегічне партнерство та співробітництво;


інституційний рівень (навчально-науковий інститут, кафедра) – виявлення конкретних потреб споживачів і зацікавлених сторін, узгодження професійних компетентностей, визначення необхідності розробки освітніх програм.

Профорієнтація в ДонНУЕТ координується відділом зв'язків з громадськістю і реалізується відповідальними за профорієнтаційну роботу в навчально-наукових інститутах і співробітниками кафедр з метою надання підтримки учням у процесі вибору сфери майбутньої професійної діяльності. Профорієнтація реалізується в наступних формах:

проведення презентацій Університету в ЗОШ та ВНЗ I-II ступенів акредитації;

проведення занять з учнями в ЗОШ та ВНЗ I-II ступенів акредитації на базі шкіл та Університету;

організація та участь у підготовці і проведенні шкільних наукових заходів;

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 24 з 37	

організація та проведення олімпіад в Університеті із загальноосвітніх предметів із залученням учнів ЗОШ;

проведення зустрічей з батьками учнів ЗОШ;

проведення презентацій Університету в управліннях освіти та науки місцевих органів влади Дніпропетровської області;

організація та проведення тематичних заходів із залученням представників державних органів влади, підприємств, громадських та міжнародних організацій з висвітленням у ЗМІ;

організація та проведення спільних екскурсій студентів та учнів ЗОШ на підприємства за профілем Університету;

залучення учнів ЗОШ та студентів ВНЗ I-II ступенів акредитації до університетських наукових та інших заходів;

функціонування наукової платформи PureGenius з метою залучення обдарованих школярів до наукової діяльності шляхом надання методичної допомоги при підготовці до конкурсів наукових робіт в рамках МАН та ін.;

участь в проектах інших установ, організацій, підприємств з метою популяризації Університету серед місцевої громади.

Відкриття нових спеціальностей/спеціалізацій здійснюється кафедрами на основі даних дослідження ринку освітніх послуг в регіоні. Механізм підготовки нової освітньої програми викладено у Стандарті Університету Проектування та розробка освітніх програм.

У ДонНУЕТ визначення вимог і очікувань споживачів науково-дослідного процесу здійснюється в межах процесу маркетингу.


Маркетингові дослідження здійснюються з метою виявлення та аналізу можливості виконання вимог і очікувань споживачів, а також формування пріоритетних напрямів науково-дослідної та інноваційної діяльності в ДонНУЕТ.

Даний процес реалізується на наступних рівнях управління:

проректор – взаємодія та ведення переговорів з представниками великих українських і зарубіжних компаній, принципове розуміння потреб і очікувань споживачів, укладення довгострокових договорів/контрактів, формування основних напрямів наукової діяльності в ДонНУЕТ;

директор навчально-наукового інституту – взаємодія та ведення переговорів з представниками українських і зарубіжних компаній, уточнення потреб і очікувань споживачів, укладення довгострокових договорів/контрактів в конкретних напрямках наукової діяльності (напрямки діяльності навчально-наукового інституту);

керівник робіт/відповідальний виконавець – взаємодія з конкретним замовником в рамках конкретної теми НДДКР.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 25 з 37	

Багатоступенева реалізація маркетингових досліджень дозволяє декомпонувати загальні напрямки науково-дослідної та інноваційної діяльності в ДонНУЕТ на рівень конкретних цілей і завдань окремих виконавців.

9.2.3 Аналіз вимог

Аналіз вимог споживачів проводиться до прийняття ДонНУЕТ зобов'язань з надання освітніх і науково-дослідних послуг (постачання науково-технічної продукції).

Аналіз вимог споживачів (освітній процес)

Аналіз вимог споживачів здійснюється при проведенні приймальної кампанії з метою забезпечення кількісного і якісного набору до Університету. Відповідальним за приймальну кампанію в ДонНУЕТ є відповідальний секретар приймальної комісії.

Відповідно до щорічно затверджуваних Правил прийому відбувається розгляд заяви абітурієнта, результатів ЗНО та вступних випробувань (у ряді випадків), а також інших супроводжуючих документів (атестат, диплом тощо). У відповідності до конкурсного балу відбувається відбір абітурієнтів для зарахування в Університет (протокол приймальної комісії, наказ про зарахування на перший курс).

Аналіз вимог споживачів (науково-дослідний процес)

Аналіз вимог споживачів здійснюється відповідно до Положення про порядок і умови укладення договорів на створення науково-технічної продукції, а також на виконання науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт структурними підрозділами ДонНУЕТ і проводиться у формі узгодження та подальшого затвердження Технічного завдання та договору/контракту.

Відповідальним за аналіз вимог споживачів є керівник робіт/відповідальний виконавець. В процесі укладення договору/контракту беруть участь, як правило, такі підрозділи та посадові особи: проректор, планово-фінансовий відділ, бухгалтерія, відповідальний виконавець договору.

9.3 Проектування та розробка послуг та продукції


У ДонНУЕТ процес проектування і розробки здійснюється відносно двох основних процесів: освітнього та науково-дослідного. Терміни “проектування” та “розробка” стосовно діяльності ДонНУЕТ є синонімами і можуть бути використані як в освітньому, так і науково-дослідному процесі.

Проектування в межах освітнього процесу передбачає створення освітніх програм. Процес створення нових розкрито в Стандарті Університету.

Планування нових освітніх програм в Університеті здійснюється на підставі аналізу маркетингових досліджень ринку праці.

Вхідні дані, необхідні для розробки освітньої програми, визначені в Стандарті Університету і включають:

міжнародні та національні вимоги до випускників, а також критерії акредитації освітніх програм в області економіки, інженерії та в сфері послуг; вимоги МОН України;

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 26 з 37	

внутрішню нормативну документацію ДонНУЕТ в частині проектування та розробки освітньої програми (плани, накази тощо);

вимоги та побажання споживачів, інших зацікавлених сторін до компетенцій випускників (наприклад, протоколи узгодження компетентностей з роботодавцями).

Відповідно до наказу та календарного плану, керівником проектної групи ведеться аналіз відповідності освітньої програми, що розроблюється, встановленим вимогам і планованим термінам розробки. У разі виявлення відхилень і невідповідностей здійснюється корекція/коригувальні дії Стандарт Університету Коригувальні та запобіжні дії, при необхідності ведуться відповідні записи. Аналіз підготовки освітньої програми здійснюється також на засіданнях групи забезпечення освітньої програми, кафедри, його результати документуються в протоколах засідання кафедри.

Експертиза освітньої програми здійснюється комісією, яка призначається розпорядженням першого проректора, у складі фахівців з галузі знань, з якої підготовлена програма. Результати експертизи доповідаються на засіданні навчально-методичної ради Університету, яка надає рекомендації Вченій раді Університету.

Затвердження освітньої програми здійснюється Вченою радою Університету (контрольний екземпляр зберігається в НВ).

Верифікація проводиться з метою підтвердження і надання об'єктивних доказів того, що встановлені вимоги щодо освітньої програми були виконані і відповідають вхідним даним.

Верифікація освітніх програм в ДонНУЕТ здійснюється у формі експертизи освітньої програми (здійснюється на підставі розпорядження першого проректора).

Залежно від форми проведення верифікації ведуться відповідні записи її результатів (експертний висновок комісії).


Валідація проводиться з метою підтвердження і наданням об'єктивних доказів того, що цілі і завдання, призначені для конкретної освітньої програми, виконані.

Валідація освітньої програми в ДонНУЕТ здійснюється в наступних формах: державна акредитація освітніх програм. Результатом валідації є Свідоцтво державної акредитації;

зовнішня акредитація освітньої програми здійснюється міжнародними та національними суспільно-професійними організаціями на підставі відповідних вимог та критеріїв. Результатами валідації з боку суспільно-професійних організацій є висновки експертів, а також відповідні сертифікати та свідоцтва;

оцінка освітньої програми з боку роботодавців. Результатом валідації освітньої програми з боку роботодавців є, наприклад, протоколи узгодження компетенцій.

Відповідно до Стандарту Університету здійснюється оновлення освітніх програм з урахуванням розвитку науки, культури, економіки, техніки, технологій та соціальної сфери.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 27 з 37	

У разі необхідності зміни освітньої програми, гарант освітньої програми готує мотивований висновок, який є підставою для розгляду і затвердження календарного плану реалізації передбачуваних змін на Вченій раді навчально-наукового інституту. Потім зміни затверджуються Вченою Радою Університету.

Проектування науково-дослідного процесу базується на Стратегії розвитку Університету, Програмі розвитку наукової та інноваційної діяльності, Програмах розвитку структурних підрозділів.

Науково-дослідний процес передбачає проведення науково-дослідних і дослідно-конструкторських робіт (НДДКР), а також проектно-конструкторської діяльності. НДДКР в ДонНУЕТ реалізуються в рамках тематичного плану за замовленням Міністерства освіти і науки України, держбюджетних НДР, господарських договорів і контрактів, замовлень регіональних органів влади, державних цільових та відомчих програм, грантів українських і зарубіжних фондів, внутрішніх грантів ДонНУЕТ тощо.

Планування та оцінка науково-дослідної та інноваційної діяльності в ДонНУЕТ здійснюється відповідно до Положення Університету Про організацію та планування наукової діяльності.

Планування окремих НДДКР здійснюється науковим керівником або відповідальним виконавцем робіт і оформляється у вигляді календарного плану робіт, який є додатком до договору/ контракту. У процесі виконання робіт, відповідальний виконавець НДР за погодженням із замовником може уточнювати і коректувати план спільних робіт в межах умов технічного завдання (ТЗ) і контракту на виконання НДР. Взаємодія співробітників в рамках виконання робіт визначається науковим керівником НДР.

Підставою для виконання НДР служить ТЗ на виконання НДР та (або) контракт (договір) з замовником.

У ТЗ вказуються посилання на діючі державні та галузеві стандарти, технічні умови, норми, правила та інструкції органів державного нагляду, а також розробляються вимоги по стандартизації, уніфікації та метрологічному забезпеченню. Вихідні дані НДДКР визначені ТЗ, контрактом/договором із замовником і як правило включають:

затверджений науково-технічний звіт по НДР та іншу документацію по НДР, передбачену ТЗ і контрактом;

макети, програми, методики випробувань макетів, технологію, якщо це передбачено ТЗ і контрактом;

рекомендації та пропозиції щодо реалізації та використання результатів НДР; інші матеріали за пропозиціями інстанцій, які затвердили ТЗ або програму приймання НДР.

Після завершення етапу НДР, його результати і розроблена звітна науково-технічна документація розглядаються на науково-технічній раді. Результати розгляду етапу НДР на науково-технічній раді оформляють протоколом.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 28 з 37	

Контроль за виконанням НДР, умов договору, а також за своєчасною підготовкою та наданням необхідної документації здійснює науковий керівник/відповідальний виконавець. Верифікація результатів НДДКР проводиться з метою визначення відповідності вихідних даних НДДКР вимогам ТЗ, договору/контракту календарного плану виконання робіт. Записи результатів верифікації представляються у вигляді звіту про виконання НДДКР, підписаного науковим керівником і членами наукового колективу. Звіт про проведену НДДКР і акт здачі-приймання НДДКР стверджує проректор. Після проведення даної процедури НДДКР вважається верифікованою.

У ряді випадків можуть знадобитися додаткові форми проведення верифікації: натурні випробування, комп'ютерне моделювання процесів/технологій тощо. Ці методи дозволяють домогтися перевірки досягнення необхідних характеристик/показників ТЗ. У цьому випадку відповідальний виконавець документує результати верифікації найбільш зручним способом.

Валідація результатів НДДКР проводиться з метою підтвердження та надання об'єктивних свідчень того, що вимоги, призначені для конкретного використання/застосування результатів НДДКР, виконані. Валідація здійснюється замовником шляхом погодження та затвердження відповідної документації (звіт НДДКР, акт виконаних робіт). Наявність підпису уповноваженої посадової особи Замовника означає завершення процедури валідації і приймання НДДКР замовником. В окремих випадках може знадобитися експертний висновок зовнішніх організацій (наприклад, у випадку зовнішньої експертизи).

При згоді замовника і виконавця в ТЗ і будь-які інші документи, що є результатом НДДКР (технологічна, проектна, конструкторська документація), можуть бути внесені зміни і доповнення.

Зміни в ТЗ вносять на будь-якій стадії розробки за погодженням із замовником. Вони можуть бути оформлені у вигляді доповнення до технічного завдання, протоколу або іншого документа, що підтверджує узгодження із замовником. Зміна документів на всіх стадіях життєвого циклу виробу вносять на підставі повідомлення про зміну.

Інформацію про зміну документа вказують в основному написі цього документа і (або) в аркуші реєстрації змін. Будь-яка зміна в документі, що викликає які-небудь зміни в інших документах, одночасно супроводжується внесенням відповідних змін в усі взаємопов'язані документи.

9.4 Управління процесами, послугами та продукцією, що постачаються зовні

9.4.1 Загальні положення

Університет забезпечує відповідність вимогам процесів, послуг та продукції, що постачаються зовні.

Процесами, що надаються зовнішніми постачальниками, в Університеті є:

придбання товарів, ресурсів для забезпечення освітнього та наукового процесів;

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 29 з 37	

процеси, що передано на аутсорсинг;
проходження практики та стажування.

Придбання товарів, ресурсів для забезпечення освітнього та наукового процесів здійснюється відповідно до Положення Про порядок ведення договірної роботи з питань закупівлі товарів, робіт (послуг), Положення Про тендерний комітет або уповноважену особу (осіб), згідно з якими здійснюється процедура закупівель.

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 СМЯ вимогам стандартів;
тривалість роботи з постачальниками, їх надійність;
якість та вартість продукції, що постачається.

Закуплена продукція оцінюється за встановленими критеріями для кожного виду продукції.

В Університеті підлягають перевірці всі закуплені засоби та обладнання, що використовуватимуться в процесах СМЯ. Контроль здійснюється з метою оцінки відповідності закупленої продукції вимогам договору. Перевірку та контроль виконують структурні підрозділи Університету.

Процеси, що передано на аутсорсинг.

Управління процесом експлуатації будівлі та обладнання здійснюється відповідно до укладених договорів. Контроль за дотриманням відповідності отриманих послуг за договорами покладається на керівника господарського відділу відповідно до посадової інструкції та наказів ректора.

Практика та стажування.

Практична підготовка ЗВО здійснюється на підприємствах і в організаціях різних галузей національної економіки і державного управління (у тому числі за кордоном).


З установами, де проходять практику ЗВО, укладається договір з описом вимог та обов'язків сторін. Вид практики та терміни її проходження визначено в навчальних планах кожної освітньої програми. Вимоги до змісту практики, оформлення звітної документації описані в програмі практики, що розробляється групою забезпечення освітньої програми. Керівники практики, здобувачі ВО, які проходять практику, місця її проходження та терміни зазначаються у відповідному наказі.

9.4.2 Вид та ступінь управління

В Університеті

а) управління процесами, що постачаються зовні, здійснюється власною системою менеджменту;

б) визначено методи управління, що застосовуються до зовнішніх постачальників та результатів їх діяльності;

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 30 з 37	

с) здійснюється оцінка ступеню впливу процесів, що постачаються зовні, на спроможність Університету постійно забезпечувати задоволення вимог споживачів;

д) визначено шляхи верифікації для визначення відповідності процесів, продукції та послуг, що постачаються зовні, вимогам.

9.4.3 Інформація для зовнішніх постачальників

Університет доводить до відома зовнішніх постачальників, вимоги, що стосуються:

а) процесів, продукції та послуг, які мають бути поставлені;

б) отримання схвалення: продукції та послуг; методів, процесів, обладнання; надання послуг;

с) компетентності персоналу, в т.ч. необхідної кваліфікації;

д) взаємодії зовнішнього постачальника з організацією;

е) управління і моніторингу показників діяльності зовнішнього постачальника, які застосовуються Університетом;

ф) діяльності з верифікації або валідації, які буде здійснювати Університет на місці виконання робіт зовнішнім постачальником.

9.5 Надання послуги

9.5.1 Управління процесами

Основними процесами діяльності в Університеті є освітній та науково-дослідний процеси. Основні процеси в ДонНУЕТ здійснюються в керованих умовах, що забезпечують їх відповідність встановленим вимогам.

Інформація щодо характеристики послуг, результатів, які повинні бути досягнуті, відображається в Стандартах Університету за освітніми програмами, характеристики процесів, наявність ресурсів для здійснення моніторингу, процедури проходження моніторингу, використання інфраструктури, особливості призначення виконавців процесів, вимоги до кваліфікації – в Стандартах Університету.

Валідація освітнього процесу, включаючи оцінку освітніх програм та організацію освітнього процесу на відповідність акредитаційними нормативам, здійснюється в період самообстеження та підготовки до акредитації.

Важливим джерелом даних з валідації освітнього процесу є результати анкетування, а в частині науково-дослідної діяльності – результати впровадженні НДДКР.

З метою більш повного виконання вимог і очікувань споживачів, в СМЯ ДонНУЕТ визначено процес «Сприяння у працевлаштуванні».

При випуску науково-технічної продукції можуть знадобитися дії щодо правової охорони і комерціалізації результатів інтелектуальної діяльності, постачання обладнання споживачеві, включаючи монтаж і сервісне обслуговування. Вимоги до таких робіт визначені договором/контрактом і супровідною документацією (паспорт, керівництво з експлуатації тощо).

9.5.2 Ідентифікація та простежуваність

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 31 з 37	

Єдине інформаційне середовище ДонНУЕТ забезпечує своєчасне і регулярне надання споживачам, зацікавленим особам і співробітникам Університету повної і достовірної інформації про послуги та процеси СМЯ.

Об'єктами ідентифікації та простежуваності є:

результати освітнього процесу (освітні програми, навчально-методичні матеріали та ін.);

результати науково-дослідної та інноваційної діяльності (наукомістка продукція і супровідна документація на неї);

здобувачі вищої освіти.

Залежно від об'єктів ідентифікації використовуються різні методи ідентифікації та простежуваності. Наприклад, для освітніх програм, як і для інших документів використовується система кодифікації. Для ідентифікації та простежуваності осіб, які навчаються, використовується як документальна простежуваність (індивідуальні номери в індивідуальних планах, студентських квитках, шифри груп, дати і номери наказів, курсових і кваліфікаційних робіт, відомостей).

Ідентифікація та простежуваність науково-технічної продукції (макети, дослідні зразки, наукомістка продукція) здійснюється відповідно до нормативної, законодавчої і договірної документацією. При необхідності, в процесі виробництва наукомісткої продукції, заповнюється супровідна і робоча документація (журнали, наряд-замовлення, відомості обліку ТМЦ тощо). Відповідальними за забезпечення ідентифікації та простежуваності є відповідальні співробітники і наукові керівники НДР.

9.5.3 Власність, що належить споживачам та зовнішнім постачальникам

ДонНУЕТ проявляє турботу про власність споживачів, співробітників Університету та зовнішніх постачальників. Власністю є:

документація, отримана на тимчасове зберігання від вступників (атестати про середню та середньо-спеціальну освіту, дипломи тощо). Дані документи зберігаються в архіві відділу кадрів і видаються після закінчення навчання;

трудові книжки співробітників, що зберігаються в особистих справах працівників у відділі кадрів;

матеріали, оформлені як об'єкти інтелектуальної власності, схоронність яких забезпечується науковим керівником НДР;

орендоване або те, що використовується за договорами з іншими організаціями та замовниками, навчальне, наукове та інше обладнання, програмне забезпечення. Зберігання та використання обладнання регламентовано відповідною документацією (угода, договір тощо) і забезпечується призначеним відповідальним співробітником.

Якщо власність споживачів пошкоджена, загублена, визнана непридатною для подальшого використання, споживач сповіщається про це і оформляється відповідний запис (акт, протокол, службова записка та ін.). Спірні питання, пов'язані

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 32 з 37	

з власністю споживача, вирішуються у встановленому законодавством України порядку, записи підтримуються в робочому стані.

З метою захисту персональних даних від несанкціонованого доступу і розголошення, в ДонНУЕТ розроблено та впроваджено Положення про порядок обробки і захист персональних даних. Відповідно до Положення визначено склад персональних даних, а також методи і засоби забезпечення їх захисту від несанкціонованого впливу.

9.5.4 Збереження

Забезпечення збереження та придатності таких елементів освітнього процесу як: навчальні посібники, збірники, монографії, курси лекцій, курсові та кваліфікаційні роботи та ін., здійснюється відповідно до Положення Університету Управління документацією, а також відповідними локальними актами ДонНУЕТ (Положення, регламенти, накази тощо).

Забезпечення збереження результатів НДДКР (науково-технічна та конструкторсько-технологічна документація, нові матеріали, прилади, вироби, конструкції, об'єкти інтелектуальної власності, а також об'єкти, що представляють службову інформацію та комерційну таємницю) здійснюється відповідно до договірної, супровідної (паспорта, свідоцтва з експлуатації) та технічної документації (технічні умови, ДСТУ тощо) на продукцію, що поставляється.

9.6 Надання послуг

Всі процеси в Університеті супроводжуються заходами щодо верифікації того, що вимоги до послуг виконані в повному обсязі.

Документована інформація щодо надання послуг зберігається відповідно Інструкції з діловодства ДонНУЕТ.

9.7 Управління невідповідними послугами та продукцією

За результатами моніторингу процесів може бути виявлено невідповідні послуги або продукцію (послуги/продукцію, яка не відповідає вимогам). Тому Університетом проводяться всі необхідні дії по виправленню та здійснюється повторний вихідний контроль.


Управління невідповідною послугою (освітній процес)

В рамках освітнього процесу можуть бути виявлені наступні види невідповідних послуг/продукції:

рівень компетенцій здобувачів ВО, що не відповідає вимогам зовнішньої і внутрішньої (навчальний план, робоча програма, контрольні матеріали) нормативної документації;

навчально-методичні матеріали (підручники, методичні посібники, монографії тощо), які не відповідають вимогам до якості матеріалів, правил оформлення і публікації.

Невстигаючі особи, що навчаються, можуть бути виявлені як у процесі навчання (на основі результатів поточного контролю успішності), так і за результатами атестації.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 33 з 37	

Відносно невстигаючих студентів можуть бути зроблені наступні дії: додаткові консультації, повторна перездача екзамену, заліку. У ряді випадків, особам, які навчаються, може бути видана академічна довідка.

Управління методичними матеріалами, що не відповідають вимогам, здійснюється розробниками цих матеріалів на етапі їх погодження та затвердження (засідання кафедри, науково-методична рада тощо). Всі розглянуті питання і прийняті рішення документуються у відповідних протоколах.

Управління невідповідною продукцією (науково-дослідний процес)

В рамках науково-дослідного процесу можуть бути виявлені наступні види невідповідної продукції:

науково-технічна продукція (технічна документація, дослідні зразки, досвідні партії, експериментальні зразки, моделі, макети, звіти про науково-дослідну роботу, що не відповідають вимогам нормативної та договірної документації;

наукові публікації (статті), що не відповідають вимогам до змісту, правилам оформлення та публікації.

Процедура управління науково-технічною продукцією, що не відповідає вимогам, регламентована Стандартом Університету Управління невідповідними послугами та продукцією, вимогами договору/ контракту.

10 Оцінка показників діяльності

10.1.1 Моніторинг, вимірювання, аналіз та оцінка

Перелік дій та результатів, які підлягають вимірюванню; методи моніторингу, аналізу, оцінки, які необхідні для забезпечення результату; терміни проведення моніторингу; підходи до аналізу результатів моніторингу відображуються у Стандартах Університету.

10.1.2 Задоволеність споживачів

У ДонНУЕТ постійно відстежується інформація, що відноситься до аналізу ступеня задоволеності споживачів наданими послугами та відповідності послуг встановленим вимогам. Оцінка задоволеності споживачів є одним з найбільш важливих критеріїв результативності СМЯ.

Задоволеність споживачів визначається наступними методами:

проведення соціологічних досліджень на основі спеціально підготовлених анкет;

безпосереднє спілкування з представниками Замовника (відрядження, науково-технічні ради, переговори, інші офіційні та неофіційні заходи);

офіційне листування;

інформаційна підтримка реалізованих проектів (наприклад, розміщення інформації на власному Web-сайті та оцінка використання в соціальних мережах).

Результати зворотного зв'язку зі споживачами обговорюються на нарадах та засіданнях вчених рад.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 34 з 37	

Оцінка ступеня задоволеності споживачів і прийняті рішення контролюються при підготовці аналізу СМЯ з боку вищого керівництва.

Інформація про задоволеність споживачів є основою для коригувальних дій, спрямованих на вдосконалення СМЯ.

10.2 Внутрішній аудит

Внутрішній аудит проводиться з метою підтвердження того, що СМЯ відповідає запланованим цілям і заходам, вимогам стандарту ISO 9001: 2015, вимогам внутрішньої документації ДонНУЕТ, а також визначення результативності та напрямів діяльності для поліпшення.

Внутрішні аудити в ДонНУЕТ проводяться відповідно до Стандарту Університету Проведення внутрішніх аудитів.

Уповноважений представник керівництва ДонНУЕТ з якості спільно з керівником відділу інноваційних освітніх технологій формують Графік внутрішніх аудитів. Для рівномірного розподілу навантаження протягом року внутрішній аудит може проводитися в два етапи. Графік внутрішнього аудиту затверджується ректором ДонНУЕТ і є додатком до наказу.

У міру виробничої необхідності (при здійсненні організаційних змін, при виникненні невідповідностей в системі якості, процесах, при відкритті нових освітніх програм, розширенні області сертифікації, при підготовці до зовнішнього аудиту тощо) можуть проводитися позапланові аудити СМЯ.

Позаплановий аудит проводиться за рішенням ректора Університету і УЯ ДонНУЕТ відповідно до наказу. Порядок проведення позапланових аудитів та звітність відповідають загальному порядку з проведення внутрішніх аудитів в ДонНУЕТ.

Відповідно до Графіка внутрішніх аудитів, УЯ ДонНУЕТ спільно з керівником відділу інноваційних освітніх технологій складають Програму внутрішніх аудитів СМЯ ДонНУЕТ. Програма затверджується ректором і є додатком до наказу.

Відділ канцелярії та архіву розміщує наказ з Програмою внутрішнього аудиту на сайті Університету. Керівники структурних підрозділів доводять наказ до відома співробітників і здійснюють необхідні дії щодо підготовки до внутрішнього аудиту (оцінюють готовність підрозділу до внутрішнього аудиту, проводять оцінку виконання плану коригувальних заходів за результатами попереднього аудиту, узгоджують з ВІОТ план проведення аудиту).

Для проведення внутрішнього аудиту керівником відділу інноваційних освітніх технологій створюються аудиторські групи. Аудитори не мають права перевіряти підрозділи, в яких вони працюють. Керівником групи призначається найбільш досвідчений співробітник ДонНУЕТ.

У тижневий термін після проведення аудиту керівник аудиторської групи спільно з аудитором повинні підготувати Звіт про внутрішній аудит СМЯ у встановленій формі і узгодити його з керівником структурного підрозділу. Зміст і структура звіту чітко регламентовані і єдині для всіх аудиторів. Незалежно від наявності або відсутності відхилень в структурному підрозділі аудитор зобов'язаний

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 35 з 37	

описати в звіті функціонування процесів і відповідності всім критеріям, заявленим в плані аудиту.

На підставі виявлених в ході аудиту відхилень керівник структурного підрозділу спільно з УЯСП повинен скласти План коригувальних заходів за результатами внутрішнього аудиту СМЯ. Заходи в плані повинні бути сформульовані таким чином, щоб вони дозволили усунути як невідповідність, так і її причину. Перевага віддається заходам, спрямованим на попередження невідповідностей. План коригувальних заходів (ПКЗ) повинен бути узгоджений з керівником аудиторської групи.

Контроль за виконанням ПКЗ здійснює керівник структурного підрозділу спільно з УЯСП. За результатами виконаних заходів УЯСП повинен проставити відповідні позначки в плані ПКЗ про їх виконання (графу примітка). Якщо заходи не виконані, УЯСП повинен вказати причину невиконання і поставити новий термін. Внутрішні аудитори повинні перевірити реалізацію коригувальних заходів при наступному внутрішньому аудиті підрозділу і поставити відповідні відмітки про виконання в екземплярі ПКЗ, що знаходиться в ВІОТ. У разі невиконання плану ПКЗ, провідний аудитор повинен довести до відома керівника ВІОТ та відобразити даний факт в звіті про аудит.

По завершенню внутрішніх аудитів відповідно УЯ ДонНУЕТ спільно з керівником ВІОТ на основі звітів підрозділів готують Зведений звіт по ВА СМЯ в ДонНУЕТ та проект зведеного ПКЗ в ДонНУЕТ, які представляються ректору для затвердження і прийняття відповідних рішень щодо поліпшення СМЯ ДонНУЕТ.


10.3 Аналіз керівництвом

З метою забезпечення постійної придатності СМЯ, її адекватності і результативності, відповідності вимогам стандарту ISO 9001: 2015 в Університеті визначаються, збираються й аналізуються дані, необхідні для доведення придатності та результативності СМЯ.

Для аналізу використовуються наступні дані:

- результати оцінки зовнішнього та внутрішнього середовища;
- результати аналізу задоволеності споживачів та інших зацікавлених сторін;
- результати відповідності послуг/продукції (компетентності студентів, якість наукомісткої продукції, якість послуг тощо);
- результати виконання планових критеріїв і показників (Стратегія розвитку ДонНУЕТ, Програми розвитку ДонНУЕТ і підрозділів);
- результати аудитів;
- адекватність ресурсів завданням, які заплановано виконати;
- результативність протидії ризикам;
- можливості поліпшень.

Керівники структурних підрозділів готують відповідні звіти, що включають рекомендації, які передаються вищому керівництву (ректору) для прийняття рішень. Форми звітності встановлюються процедурами та інструкціями за напрямками

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 36 з 37	

діяльності (аналітичні записки, статистичні та інші види звітів, в табличній, графічній та інших формах).

Відповідальність за аналіз даних на рівні Університету покладена на керівника ВІОТ, який забезпечує адміністрацію зведеними звітами та рекомендаціями за наступними напрямками:

рейтинг освітніх програм (результати вступної компанії);

рейтинг викладачів;

рейтинг студентів;

акредитація Університету, освітніх програм;

виконання Програм розвитку;

атестація і самоатестація підрозділів Університету (Оцінка результатів наукових досліджень і підготовки кадрів вищої кваліфікації; Оцінка результатів освітньої діяльності та підготовки фахівців);

зведені звіти по внутрішніх аудитів.

Результати аналізу даних представляються на сайті Університету (www.donnuet.edu.ua). Головним документом, який відображає результати аналізу є Звіт ректора за навчальний рік.

На підставі аналізу встановлюються можливості поліпшення, вносяться зміни в Програми розвитку.

11 Поліпшення

11.1 Загальні положення

Процес постійного поліпшення використовується в ДонНУЕТ як інструмент підвищення задоволеності споживачів та інших зацікавлених сторін шляхом максимально раціонального використання досвіду і знань співробітників.

Для ідентифікації потенційних поліпшень застосовують відповідні методи, які засновані на результатах моніторингу з використанням інформації з таких джерел, як:

досягнення цілей у сфері якості;

результати діяльності;

вхідні дані, отримані від споживачів та інших зацікавлених сторін: батьків, представників промисловості, уряду і суспільства;

акредитація освітніх програм;

результати внутрішніх і зовнішніх аудитів;

результати самооцінки структурних підрозділів Університету.

У процесі постійного поліпшення беруть участь всі співробітники. Відповідальними за постійне поліпшення процесів СМЯ є керівники процесів. За постійне поліпшення СМЯ в цілому несе відповідальність вище керівництво ДонНУЕТ.

	Система менеджменту якості Стандарт університету “Управління якістю: основні положення та вимоги”	Шифр документа	СТУ ДонНУЕТ 02.02-01-2020
		Сторінка 37 з 37	

11.2 Корегувальні дії

У ДонНУЕТ робляться дії, спрямовані на усунення причин виявлених невідповідностей з метою попередження їх повторення. Коригувальні дії повинні відповідати ступеню впливу невідповідностей.

Проведення коригувальних дій регламентується Стандартом Університету Коригувальні та запобіжні дії, в якому визначено порядок виявлення невідповідностей та їх причин, а також порядок усунення виявлених невідповідностей.

Невідповідності виявляються при: внутрішніх і зовнішніх аудитах; аналізі даних для поліпшення; аналізі СУЯ з боку керівництва; аналізі поточної діяльності підрозділів; отриманні скарг від споживачів.

За результатами коригувальних дій проводиться оцінка їх результативності, що є предметом аналізу СУЯ з боку керівництва.

Відповідальність за керівництво, координацію та контроль процесу коригувальних дій, здійснюваних в ДонНУЕТ, а також оцінку їх ефективності покладена на Уповноваженого з якості. Відповідальність за розробку плану коригувальних дій, його здійснення і запису за результатами виконаних дій покладається на керівників структурних підрозділів, в яких були виявлені невідповідності.

11.3 Постійні поліпшення

Університет оцінює результати аналізу для встановлення можливостей для постійного поліпшення процесів і підвищення якості послуг.