

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
(МНАУ)



Розглянуто та ухвалено
на засіданні вченої ради МНАУ

згідно 29.05.2014 № 11

ЗАТВЕРДЖУЮ

Ректор МНАУ



В.С.Шебанін

СТАНДАРТ ОРГАНІЗАЦІЇ
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ
НАСТАНОВА З ЯКОСТІ

СО 0.001.00-00.2017

Миколаїв



Миколаївський національний аграрний університет

НАСТАНОВА З ЯКОСТІ

СО 0.001.00-00.2017

Передмова

Розроблений:	Уповноваженим представником керівництва з якості
Виконавці:	Спеціаліст з якості Т.В. Соколік
Затверджений:	Наказом ректора від <u>31.05.2014</u> , № <u>10411-0</u>
Введений в дію:	Вперше
Розглянута та ухвалена вченою радою:	Від « <u>29</u> » <u>05</u> 2017р., протокол № <u>11</u>




Зміст

1. ВСТУП	5 -
1.1. Загальні положення	5 -
1.2. Сфера застосування	6 -
1.3. Місце розташування й контакти	6 -
2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	7 -
3. ВИКОРИСТОВУВАНІ ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ Й СКОРОЧЕННЯ	8 -
4. СЕРЕДОВИЩЕ МНАУ	10 -
4.1. Розуміння організації і її середовища	10 -
4.2. Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін	12 -
4.3. Визначення сфери застосування системи менеджменту якості	12 -
4.4. Система менеджменту якості і її процеси	13 -
5. ЛІДЕРСТВО	15 -
5.1. Лідерство й прихильність	15 -
5.2. Політика у сфері якості	15 -
5.3. Функції, відповідальність і повноваження в організації	16 -
6. ПЛАНУВАННЯ	18 -
6.1. Дії відносно ризиків і можливостей	18 -
6.2. Цілі у сфері якості і планування їх досягнення	18 -
6.3. Планування змін	19 -
7. ЗАСОБИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ	20 -
7.1. Ресурси	20 -
7.2. Компетентність	22 -
7.3. Проінформованість	23 -
7.4. Обмін інформацією	23 -
7.5. Документована інформація	24 -



8. ДІЯЛЬНІСТЬ НА СТАДІЯХ ЖИТТЄВОГО ЦИКЛУ ПРОДУКЦІЇ И ПОСЛУГ.....	28 -
8.1. Планування й Управління діяльністю на стадіях життєвого циклу освітніх послуг	28 -
8.2. Вимоги до продукції й послуг	28 -
8.3. Проектування й розробка продукції й послуг.....	30 -
8.4. Управління процесами, продукцією й послугами, що поставляються зовнішніми постачальниками	33 -
8.5. Виготовлення продукції й надання послуг.....	35 -
8.6. Випуск продукції й послуг.....	39 -
8.7. Управління невідповідними результатами процесів.....	39 -
9. ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ.....	41 -
9.1. Моніторинг, вимір, аналіз і оцінка	41 -
9.2. Внутрішній аудит.....	44 -
9.3. Аналіз з боку керівництва	44 -
10. ПОЛІПШЕННЯ	47 -
10.1. Загальні положення.....	47 -
10.2. Невідповідності й коригувальні дії	47 -
10.3. Постійне поліпшення.....	47 -
ДОДАТОК 1.....	48 -
Організаційна структура МНАУ	48 -
ДОДАТОК 2.....	49 -
Форма для підготовки цілей у сфері якості.....	49 -
ДОДАТОК 3.....	51 -
Форма журналу внесених змін в СМЯ.....	51 -
Лист узгодження.....	50-
Лист ознайомлення.....	51-
Лист реєстрації змін.....	52-

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

1. ВСТУП


1.1. Загальні положення

Миколаївський національний аграрний університет (далі - МНАУ) на сьогодні є наймолодшим серед аграрних ВНЗ III-IV р.а. півдня України. Університет – це потужна матеріально-технічна база, центр інноваційного проектування, джерело кадрового потенціалу як для Південного регіону, так і для всієї України. А найголовніше – це діяльність усіх здобувачів вищої освіти і науково-педагогічних працівників університету, яких об'єднує спільна мета, ідеї, прагнення. В університеті здійснюється підготовка бакалаврів, магістрів, аспірантів та докторантів.

Миколаївський національний аграрний університет має 12 навчальних корпусів, до його структури входять 6 інститутів: науково-дослідний інститут нових агропромислових об'єктів та учбово-інформаційних технологій, науково-дослідний інститут сучасних технологій в АПК, навчально-науковий інститут економіки та управління, механіко-технологічний навчально-науковий інститут, інститут післядипломної освіти, науковий інститут інноваційних технологій і змісту аграрної освіти.

Найбільшою гордістю університету є здобувачі вищої освіти, що завжди радують своїми перемогами. За результатами II етапу Олімпіади та II туру Конкурсу студентських наукових робіт здобувачі вищої освіти університету впродовж останніх трьох років займають більше 30 призових місць щорічно (2011 рік – 30, 2012 рік – 38, 2013 рік – 40, 2014 рік – 39, 2015 рік – 38, 2016 рік – 40, 2017 - 54). 50 здобувачів вищої освіти університету одержують іменні стипендії Президента України, стипендію Кабінету Міністрів України, стипендію Верховної Ради України та інші, що свідчить про високий рівень наукової та навчальної підготовки здобувачів вищої освіти університету.

В університеті діє аспірантура за 10 спеціальностями: 08.00.03 – економіка та управління національним господарством; 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами економічної діяльності); 08.00.05 – розвиток продуктивних сил і регіональна економіка; 03.00.13 – фізіологія людини і тварин; 03.00.15 – генетика (сільськогосподарські науки); 06.01.01 – загальне землеробство; 06.01.03 – агрогрунтознавство та агрофізика; 06.01.09 – рослинництво; 06.02.04 – технологія виробництва продуктів тваринництва; 06.02.01 – розведення і селекція тварин. Докторантура з 3 спеціальностей: 08.00.03 – економіка та управління національним господарством; 06.02.01 – розведення та селекція тварин; 06.02.04 – технологія виробництва продуктів тваринництва.

	Миколаївський національний аграрний університет НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	СО 0.001.00-00.2017
---	---	----------------------------

1.2. Сфера застосування

Дана Настанова з якості є основним документом системи менеджменту якості (далі - СМЯ) МНАУ. Настанова з якості містить опис системи менеджменту якості, структури документації системи, опис процесів і допоміжних процедур, у тому числі технічних процедур, що впливають на забезпечення високої якості надаваних послуг.

Настанова з якості спрямована на успішну реалізацію політики у сфері якості й цілей СМЯ при наданні послуг.

Настанова з якості МНАУ розроблена відповідно до вимог стандарту ДСТУ ISO 9001-2015 «Системи менеджменту якості. Вимоги». Настанова з якості встановлює відповідальність керівництва, у тому числі за забезпечення відповідності СМЯ вимогам ДСТУ ISO 9001-2015.

Настанова з якості або виписки з неї обов'язкові до застосування для всіх співробітників МНАУ.

Настанова з якості підтримується в актуальному стані відповідно до розподілу відповідальності в МНАУ.

Настанова з якості є власністю МНАУ і може пред'являтися для вивчення споживачам, органам державної влади, органам по сертифікації й акредитації, іншим зацікавленим сторонам за узгодженням з ректором.

1.3. Місце розташування й контакти

Повна офіційна назва Університету:

українською мовою - "МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ";

російською мовою - "НИКОЛАЕВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ";

англійською мовою - "MYKOLAIV NATIONAL AGRARIAN UNIVERSITY".

Скорочена офіційна назва Університету: українською мовою - МНАУ, російською мовою - ННАУ, англійською мовою - MNAU.


Контактна інформація:

Місцезнаходження Університету: 54020, м. Миколаїв, вул. Георгія Гонгадзе, 9.

тел. (0512) 34-10-82; факс - (0512) 34-31-46;

E-mail: rector@mnau.edu.ua,

офіційний сайт: www.mnau.edu.ua

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

2. НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

В даному стандарті використані посилання на наступні нормативні документи:

- ДСТУ ISO 9000-2015 «Системи менеджменту якості. Основні положення й словник».

- ДСТУ ISO 9001-2015 «Системи менеджменту якості. Вимоги».

- ДСТУ ISO 9004-2010 «Менеджмент для досягнення сталого успіху організації.

Підхід на основі менеджменту якості».


- ДСТУ ISO 19011-2012 «Провідні вказівки по аудиту систем менеджменту».

- ДСТУ ISO 15489-1-2007 «Система стандартів за інформацією, бібліотечній і видавничій справі. Управління документами. Загальні вимоги».

- Статут МНАУ від 21 грудня 2016 р.;

- Закон України "Про вищу освіту" від 01.07.2014 № 1556-VII ;

- Локальні акти й нормативні документи МНАУ.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

3. ВИКОРИСТОВУВАНІ ТЕРМІНИ, ВИЗНАЧЕННЯ Й СКОРОЧЕННЯ

У Настанові з якості використовуються терміни й визначення, наведені в ДСТУ ISO 9000-2015 «Системи менеджменту якості. Основні положення й словник»:

Вище керівництво - особа або група людей, що здійснюють керівництво й управління організацією на вищому рівні.

Залучення - участь у діяльності, події або ситуації.

Взаємодія - залучення й внесок у діяльність для досягнення загальних цілей.

Зацікавлена сторона - особа або організація, які можуть впливати на здійснення діяльності або ухвалення рішення, бути підданими їхньому впливу або сприймати себе в якості останніх.

Менеджмент - скоординована діяльність по керівництву та управлінню організацією.

Організація - особа або група людей, пов'язані певними відносинами, що мають відповідальність, повноваження й виконуючі свої функції для досягнення їх цілей.

Політика - наміри й напрямки організації, офіційно сформульовані її вищим керівництвом.

Політика у сфері якості - політика, яка відноситься до якості.

Постачальник - організація, яка постачає продукцію або послугу.

Споживач - особа або організація, які можуть одержувати або одержують продукцію або послуги, призначені або необхідні цією особою або організацією.

Процес - сукупність взаємозалежних і (або) взаємодіючих видів діяльності, яка використовує входи для одержання наміченого результату.

Ризик - вплив невизначеності.

Середовище організації - комбінація внутрішніх і зовнішніх факторів, які можуть впливати на підхід організації до постановки й досягненню її цілей.

Ціль - результат, який повинно бути досягнуто.

Ціль у сфері якості - ціль відносно якості.

Задоволеність споживача - сприйняття споживачем ступеня виконання його очікувань.


Послуга - вихід організації з, принаймні, однією дією, обов'язково здійсненою при взаємодії організації й споживача.

В даному стандарті використані наступні скорочення:

ВНЗ – вищий навчальний заклад;



- ДСТУ** – державний стандарт;
ДП – документована процедура;
ЖЦП – життєвий цикл продукції;
ПДА – підсумкова державна атестація;
НДР – науково-дослідна робота;
НДДКР – науково-дослідні й дослідно-конструкторські роботи;
КВЕД – класифікатор видів економічної діяльності;
ОП – освітня програма;
ОПП – освітня професійна програма;
ПВС – професорсько-викладацький склад;
НЯ – Настанова з якості;
МНАУ – Миколаївський національний аграрний університет;
СО – стандарт організації;
СМЯ – система менеджменту якості;
НП – навчальний план;
ДОС – державні освітні стандарти;
ФДП – факультет довузівської підготовки;
ФППК – факультет перепідготовки і підвищення кваліфікації.
ПКЯ – уповноважений представник керівництва з якості.
СЯ – спеціаліст з якості.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

4. СЕРЕДОВИЩЕ МНАУ

4.1. Розуміння організації і її середовища

У МНАУ визначені зовнішні й внутрішні фактори, які відносяться до її намірів і стратегічного напрямку розвитку, що впливають на її здатність досягати намічених результатів у рамках СМЯ, на їхній підставі плануються поточні заходи для підвищення результативності СМЯ.

До зовнішніх факторів відносять:

1) Розвиток нормативно-правової бази, що регламентує діяльність МНАУ (законодавче середовище): співробітники МНАУ на постійній основі аналізують сайти міністерств у пошуках актуальної інформації про прийняття законів, постанов, наказів, розпоряджень; при необхідності вносяться відповідні зміни в систему.

2) Розвиток університетів аграрного напрямку (конкурентне середовище): співробітники МНАУ проводять бенчмаркінг діяльності університетів, що займають більш високі позиції в щорічних рейтингах, для визначення можливих шляхів удосконалювання діяльності МНАУ (проводиться щорічно перед виявленням ризиків і можливостей у МНАУ, див. п. 6.1.).


3) Технологічний прогрес (технологічне середовище): у зв'язку з тим, що якість освітньої й науково-дослідної діяльності прямо залежать від використання актуальних розробок НДДКР, співробітники МНАУ аналізують наявні можливості в технологічному середовищі (які співвідносяться з вимогами освітнього й науково-дослідницького процесів у МНАУ) і готвують щорічні заявки на необхідне матеріально-технічне забезпечення, розглянуті в плановому порядку, найбільш пріоритетні з яких затверджуються вищим керівництвом університету (план-графік закупівель університету).

Примітка: Вибір пріоритетів може ґрунтуватися на аналізі вимог і рекомендацій зацікавлених сторін, особливо Міністерства освіти і науки України.

4) Демографічні процеси в країні (ринкове й соціальне середовище): керівництво МНАУ аналізує демографічну ситуацію в країні, а також результати вступних кампаній попередніх періодів з метою формування конкурсних пропозицій:

- щодо мінімальних та максимальних обсягів державного замовлення на підготовку фахівців ступеня бакалавра на основі повної загальної середньої освіти;

- для здобуття ступеня магістра на основі раніше здобутого ступеня бакалавра на місця державного замовлення (враховуючи критерії, визначені наказом МОН від 14.06.2017р.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

№ 858 «Про затвердження Положення про критерії розміщення державного замовлення на підготовку магістрів для ВНЗ, які знаходяться у сфері управління МОН»).

5) Економічна ситуація в країні (економічне середовище): економічна ситуація в країні впливає на одержуване університетом державне фінансування і на можливість громадян оплачувати освіту, що визначає внутрішню політику розвитку усередині МНАУ.

б) Тенденції в культурі й соціальному середовищу:

А. аналіз сприйняття професій аграрного напрямку в суспільстві, особливо серед потенційних абітурієнтів (проведення відповідних заходів для абітурієнтів з метою формування мотивації у виборі професії, відповідальні - деканати факультетів);

Б. виявлення і підтримка перспективних для регіону спеціальностей ВНЗ, реагування на запити ринку праці - перелік спеціальностей і дисциплін удосконалюється в міру виникаючих у суспільстві й усередині університету потреб;

В. створення умов для академічної мобільності учасників освітнього процесу МНАУ (відповідальний - міжнародний відділ та деканати).

У якості внутрішніх факторів виділені:


1) Компетентність і інформованість керівництва і персоналу (див. п. 7.2., п. 7.3.).

2) Система оплати праці - розвиток системи оплати праці й матеріального заохочення згідно із планом заходів («дорожній карті»).

3) Залучення співробітників в діяльність з поліпшення, у тому числі за допомогою формування адекватної системи матеріального заохочення й морального стимулювання - створення мотивації серед співробітників і здобувачів вищої освіти для досягнення високих результатів, роботи/навчання/розвитку внутрішньовузівської СМЯ. Реалізується також шляхом проведення відповідних конкурсів, конференцій, семінарів та ін. (план заходів, відповідальний – Ректорат і профспілкова організація)

4) Сформований імідж МНАУ як університету із глибоким історичним корінням, спрямованого на постійний саморозвиток - підтримується на постійній основі шляхом активної участі університету в заходах різної спрямованості, залучення здобувачів вищої освіти в наукову й суспільну діяльність університету (відповідальні - уповноважений по зв'язках із громадськістю, науково-дослідний відділ та ін.) і т.д.

5) Орієнтація на надання якісних освітніх послуг (спрямованість внутрішньої політики у сфері якості МНАУ) - підтримується на постійній основі шляхом удосконалювання системи якості в МНАУ.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

6) Забезпечення інформаційної відкритості університету - МНАУ забезпечує інформаційну відкритість своєї діяльності шляхом постійного висвітлення актуальної інформації на сайті університету (відповідальні: всі співробітники МНАУ).

7) Удосконалювання інфраструктури ВНЗ - для підвищення привабливості університету й для забезпечення якісної реалізації освітніх послуг, інфраструктура МНАУ удосконалюється на постійній основі, з урахуванням технологічного прогресу й потреб зацікавлених сторін .

8) Результативність і ефективність МНАУ - аналізується на постійній основі, а результати представляються у формі відповідних звітів/ статистичної звітності.

4.2. Розуміння потреб і очікувань зацікавлених сторін

У зв'язку з тим, що зацікавлені сторони впливають або можуть вплинути на здатність МНАУ постійно надавати послуги, що відповідають вимогам споживачів і застосовним до них законодавчим і нормативним вимогам, у МНАУ:


4.2.1. Виділені зацікавлені сторони, що мають відношення до СМЯ:

- абітурієнти;
- особи що навчаються (здобувачі вищої освіти, слухачі факультету довузівської підготовки, аспіранти, докторанти, слухачі ФППК);
- батьки осіб, що навчаються (законні представники);
- співробітники кафедр і структурних підрозділів;
- організації, що уклали договори на підготовку осіб, що навчаються;
- організації-роботодавці, замовники наукових досліджень і розробок;
- органи управління освіти і науки;
- Міністерство освіти і науки України;

На постійній основі аналізуються вимоги зацікавлених сторін за допомогою методів анкетування (регламентується СО 5.005.00-00.2017 « Положення про анкетування»), аналізу вхідних рекламаций, зворотного зв'язку, розміщеного на сайті університету, проведення семінарів і конференцій з питань СМЯ для всіх зацікавлених сторін та ін. (див. п. 9.1.) (план заходів, відповідальний – спеціаліст з якості).

4.3. Визначення сфери застосування системи менеджменту якості

Система менеджменту якості МНАУ поширюється на освітню, а також на науково-дослідну й виховну діяльність університету.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

На підставі відомостей, одержуваних згідно п. 4.1. і п. 4.2., у МНАУ проводиться аналіз ризиків і можливостей (див. п. 6.1.) для надаваних послуг/продукції, що визначає границі застосовності СМЯ (відповідальні - ректорат).

Простежуваність вимірювання здійснюється керівництвом на підставі рейтингів, які складають органи державної влади та громадські організації, та за результатами розробляють заходи щодо покращення позицій..

4.4. Система менеджменту якості і її процеси

Відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2015 у МНАУ розроблена, впроваджена й постійно поліпшується система менеджменту якості. Організаційна структура СМЯ представлено у Додатку 1.

4.4.1. У МНАУ визначені процеси, необхідні для СМЯ:

Освітня діяльність:

- 1) Довузівська підготовка й профорієнтаційна робота;
- 2) Організація вступу здобувачів вищої освіти;
- 3) Проектування й розробка освітніх програм вищої освіти (бакалаври, магістри);
- 4) Реалізація основних освітніх програм вищої освіти (бакалаври, магістри);
- 5) Виховна та позанавчальна робота зі здобувачами вищої освіти;
- 6) Проектування й реалізація програм додаткової професійної освіти;

Науково-дослідна діяльність:

- 1) Наукові дослідження й розробки;
- 2) Підготовка здобувачів вищої освіти ступеня доктора філософії та доктора наук.


Виробнича діяльність:

- 1) Забезпечення безпечних умов праці з додержанням санітарно-побутовим умовам;
- 2) Нагляд і контроль над безпекою праці, дотриманням законодавства по охороні праці й цивільній обороні.


Опис виділених процесів регламентоване СО 2.003.00-00.2016 «Опис процесів».

4.4.2. МНАУ в щорічному звіті про результативність СМЯ університету аналізує результати функціонування процесів (за допомогою виділених показників) і ухвалює відповідні управлінські рішення. При цьому в необхідному обсязі:

- а) розробляється, актуалізується й застосовується документована інформація для забезпечення функціонування процесів;

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

б) реєструється й зберігається документована інформація для забезпечення впевненості в тому, що процеси здійснюються відповідно до плану.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

5. ЛІДЕРСТВО

5.1. Лідерство й прихильність

5.1.1. Загальні положення

Вище керівництво МНАУ відповідно до вимог ДСТУ ISO 9001-2015 забезпечує розробку, впровадження, підтримку в робочому стані й постійне поліпшення системи менеджменту якості, за допомогою:

- a) прийняття відповідальності за результативність системи менеджменту якості;
- b) забезпечення розробки й актуалізації політики й цілей у сфері якості, погоджених з умовами середовища організації і її стратегічним напрямком;
- c) забезпечення інтеграції вимог системи менеджменту якості в освітні процеси організації;
- d) сприяння застосуванню процесного підходу й ризик-орієнтованого мислення;
- e) забезпечення доступності ресурсів, необхідних для системи менеджменту якості, шляхом внесення відповідних записів у план-графік закупівель;
- f) поширення в організації розуміння важливості результативного менеджменту якості й відповідності вимогам системи менеджменту якості;
- g) забезпечення досягнення системою менеджменту якості намічених результатів;
- h) залучення керівництва й надання підтримки участі працівників у забезпеченні результативності системи менеджменту якості;
- i) підтримки поліпшення;
- j) підтримки інших відповідних керівників у демонстрації ними лідерства в сфері їх відповідальності.


5.1.2. Орієнтація на споживачів

Вище керівництво університету приймає на себе обов'язки по визначенню й виконанню вимог споживачів для підвищення їх задоволеності.

Для аналізу задоволеності споживачів відповідно до СО 5.005.00-00.2017 «Положення про анкетування» проводяться періодичні анкетування, у ході яких визначаються й розглядаються ризики та можливості, які можуть впливати на відповідність послуг і на здатність підвищувати задоволеність споживачів (див. п. 4.2.).

Виходячи з інтересів споживачів і зацікавлених сторін, керівництво МНАУ визначає цілі діяльності університету, заходи щодо їх досягнення у сфері якості (див. п. 6.2.).

5.2. Політика у сфері якості

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

Вище керівництво університету забезпечує, щоб політика університету у сфері якості:

- відповідає намірам і середовищу університету, а також підтримувала його стратегічний напрямок (концепція й місія МНАУ);
- створювала основи для постановки й аналізу цілей у сфері якості;
- містила в собі зобов'язання відповідати вимогам і постійно підвищувати результативність СМЯ;
- була доведена до відома персоналу університету й зрозуміла йому;
- була доступна для всіх зацікавлених сторін шляхом її розміщення на сайті університету;
- аналізувалася на постійну придатність. Один раз на рік засідання Ради з якості розглядає питання стосовно аналізу політики у сфері якості. При цьому дається оцінка реалізації політики у сфері якості освіти за минулий період. Політика у сфері якості формується виходячи з положень державної політики в галузі освіти, з урахуванням кадрової політики Міністерства освіти і науки України, рішень державних та місцевих органів влади по реалізації національних програм освіти і науки, а також з урахуванням тенденцій у галузевому, державному й міжнародному освітньому просторі.


Концепція, місія і політика у сфері якості МНАУ відображаються в СО 0.002.00.00.2017 «Декларація про політику у сфері якості».

5.3. Функції, відповідальність і повноваження в організації

Вище керівництво університету в Положеннях про структурні підрозділи, посадові інструкції співробітників, відповідних наказах, і розпорядженнях визначило функції структурних підрозділів, їх взаємодію, відповідальність і повноваження персоналу й довело їх до відома кожного співробітника шляхом ознайомлення із цими документами під підпис. Розподіл відповідальності й повноважень керівників вищої й середньої ланки управління на рівні СМЯ університету визначені в ДП, методичних інструкціях і інших документах, включених у документацію СМЯ МНАУ (див. п. 4.4.).

Вище керівництво університету призначає представника зі складу керівництва університету, який незалежно від інших обов'язків несе відповідальність і має повноваження, що поширюються (відповідальний - представник керівництва з якості):


- на забезпечення відповідності СМЯ вимогам ДСТУ ISO 9001-2015;

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

- на забезпечення розробки, впровадження й підтримки в робочому стані процесів, необхідних СМЯ, а також одержання намічених результатів даних процесів;
- на підтримку орієнтації на споживача в МНАУ;
- на сприяння поширенню розуміння вимог споживачів у всіх підрозділах університету;
- на надання звітів вищому керівництву про функціонування СМЯ і необхідності її поліпшення;
- на збереження цілісності СМЯ при плануванні й впровадженні змін у СМЯ;
- на підтримку зв'язку із зовнішніми сторонами з питань, що стосуються СМЯ.

Уповноваженим з якості МНАУ є спеціаліст з якості. Його повноваження й відповідальність визначені в посадовій інструкції. Уповноважений з якості МНАУ здійснює діяльність у сфері якості по наступних напрямках:

- організація роботи з функціонування й поліпшенню СМЯ;
- координація й управління роботою з розробки Політики у сфері якості, документації СМЯ;
- координація й управління роботами з організації внутрішнього аудита й самооцінки університету і його структурних підрозділів;
- надання звіту й усієї необхідної інформації вищому керівництву для проведення аналізу СМЯ із боку керівництва;
- проведення консультацій і методологічної роботи з персоналом ВНЗ з питань функціонування СМЯ.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

6. ПЛАНУВАННЯ

6.1. Дії відносно ризиків і можливостей

При плануванні в СМЯ враховуються фактори (див. п. 4.1.) і вимоги (див. п.4.2) і визначає ризики й можливості, що підлягають розгляду для:

- а) забезпечення впевненості в тому, що СМЯ може досягти своїх намічених результатів;
- б) збільшення їх бажаного впливу й запобігання або зменшення їх небажаного впливу;
- с) досягнення поліпшення.

Порядок дій по розгляду ризиків і можливостей і по вживанню відповідних заходів відображається в СО 2.004.00-00.2017 «Управління ризиками системи менеджменту якості».

6.2. Цілі у сфері якості і планування їх досягнення


Для забезпечення постійного поліпшення діяльності університету й реалізації Політики у сфері якості керівництво МНАУ щорічно розробляє Цілі у сфері якості, які узгоджуються й затверджуються на засіданні Ради з якості. На основі Цілей у сфері якості університету керівники структурних підрозділів щорічно розробляють і затверджують цілі у сфері якості підрозділів. Наступний рівень постановки цілей - індивідуальні цілі в освітній, методичній і науково-інноваційній діяльності, які реалізуються через індивідуальні плани роботи професорсько-викладацького складу. Заходи щодо досягнення Цілей у сфері якості повинні бути визначені в планах роботи університету на поточний період.

Цілі у сфері якості на відповідних рівнях і у відповідних підрозділах повинні:

- бути вимірними(кількісними);
- бути погодженими з Політикою у сфері якості університету (див. п. 5.2.), стратегічною програмою розвитку ВНЗ, для кафедр - також з комплексною програмою розвитку кафедри;
- бути пов'язані із забезпеченням відповідності послуг і підвищенням задоволеності споживачів;
- враховувати застосовні вимоги;
- актуалізуватися в міру необхідності.

Із Цілями під підпис ознайомлюються усі співробітники відповідних структурних підрозділів, які залучені в їхнє досягнення. Ступінь досягнення цілей визначається при аналізі СМЯ у щорічному звіті відповідального представника керівництва з якості.

Форма для підготовки щорічних цілей у сфері якості представлено в Додатку 2.

	Миколаївський національний аграрний університет НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	СО 0.001.00-00.2017
---	---	----------------------------


6.3. Планування змін

Вище керівництво здійснює планування змін СМЯ, а також забезпечує цілісність СМЯ при їхньому внесенні (див. п. 5.3.).

Усі внесені зміни повинні бути зареєстровані в електронному «Журналі внесених у СМЯ змін» (Додаток 3), де крім іншого в обов'язковому порядку вказуються:

- а) мета зміни;
- б) наявність доступних для його внесення ресурсів;
- в) необхідність розподілу/перерозподілу обов'язків, змін, повноважень;
- г) можливі наслідки його внесення.

Для відповідного документа, у якому передбачається внесення змін (Цілі у сфері якості, програма розвитку, ДП, положення та ін.), необхідно підготувати повідомлення про зміну.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

7. ЗАСОБИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

7.1. Ресурси

У МНАУ на постійній основі визначаються й забезпечуються ресурси, які необхідні для підтримки й постійного поліпшення СМЯ у ВНЗ. Для підтримки в робочому стані СМЯ і постійного підвищення її результативності, а також для підвищення задоволеності Споживачів шляхом виконання їх вимог у МНАУ є наступні ресурси:

- людські ресурси (штатний персонал і залученні фахівці, підібрані відповідно до необхідної кваліфікації);
- інфраструктура;
- виробниче середовище;
- ресурси для моніторингу й вимірів;
- знання.

Результативне використання ресурсів досягається вибором цілей у сфері якості, на основі яких здійснюється планування процесів і розподіл ресурсів по пріоритетних напрямках.

Керівництво визначає, забезпечує й підтримує в робочому стані в необхідному обсязі ресурси для функціонування СМЯ і постійного підвищення її результативності.

На підставі аналізу наявних внутрішніх ресурсів щорічно робляться висновки про можливості й обмеження розвитку системи цього року. Також постійно аналізуються ресурси, які необхідно одержати від зовнішніх постачальників.


7.1.1. Людські ресурси

Співробітники МНАУ для забезпечення якісної реалізації діяльності університету мають відповідні для цього компетенції та знання (див. п. 7.2.).

7.1.2. Інфраструктура

Керівництво МНАУ забезпечує наявність необхідних ресурсів для якісного проведення освітньої, науково-дослідної діяльності. В університеті створена необхідна інфраструктура для ефективного функціонування, якісного виконання освітніх програм.

Інфраструктура МНАУ включає приміщення, аудиторії, робочий простір, устаткування, використовуване програмне устаткування, підрозділи обслуговування, засоби зв'язку, транспорт і інші обслуговуючі устрої, необхідні для його діяльності, навчальні корпуси, оснащені сучасним устаткуванням, науковою бібліотекою, спортивними залами, спеціалізованими лабораторіями, комп'ютерними класами. Для обслуговування здобувачів

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

вищої освіти в університеті є спортивні зали, тренажерний зал, гардероби, їдальні, гуртожитки.

Довгострокові заходи щодо підтримки й розвитку інфраструктури визначаються шляхом зіставлення вимог стандартів до якості умов середовища університету з результатами моніторингу й виміру цих умов. Стандарти якості умов середовища формуються в університеті один раз у п'ять років і встановлюють вимоги до основних факторів, які здобувачі вищої освіти, професорсько-викладацький, адміністративний і допоміжний склад університету оцінюють як сприятливі й безпечні для навчання, викладання, роботи, побуту й відпочинку.

7.1.3. Середовище для функціонування процесів

Ціль процесу Управління виробничим середовищем - забезпечення безпечного проведення освітнього процесу, науково-дослідних, господарських робіт, забезпечення безпечних умов праці й сприятливої навколишньої робочої обстановки.

Процеси управління виробничим середовищем у МНАУ включають:

- управління системою безпеки праці й життєдіяльності;
- забезпечення безпечних умов праці;
- управління санітарно-побутовими умовами;
- нагляд і контроль над безпекою праці, дотриманням законодавства по охороні праці й цивільній обороні.


Для забезпечення необхідних умов виробничого середовища здійснюється періодичний контроль відповідності нормативам і санітарним правилам шляхом періодичної атестації робочих місць.

7.1.4. Ресурси для моніторингу й виміру

Основними ресурсами для моніторингу й вимірів у МНАУ є:

- людські ресурси;
- методи оцінки відповідності: внутрішні аудити, аналіз документації, що забезпечує освітній процес, на відповідність нормативно-правової документації, ліцензійним вимогам, акредитаційним показникам та ін.;
- методи одержання зворотного зв'язку: анкетування, аналіз рекамацій та ін.;
- програмне забезпечення для обробки результатів.

7.1.5. Знання організації

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

Управління інформаційними ресурсами має один з найвищих пріоритетів для забезпечення процесів діяльності університету, особливо в освітній сфері діяльності. Інформаційні ресурси освітньої діяльності включають:

- досвід і знання професорсько-викладацького складу;
- фундаментальні ресурси, представлені фондами наукової й методичної літератури;
- навчально-методичні матеріали й програмне забезпечення прикладної спрямованості, які розроблені кафедрами й факультетами.

Керівництво МНАУ використовує наступні інформаційні ресурси:

- законодавча, адміністративна та управлінська документація в усіх напрямках діяльності;
- інформаційні бази даних (законодавчі, правові);


7.2. Компетентність

Співробітники МНАУ, у рамках своєї діяльності, мають необхідну компетентність відповідно до отриманої освіти, підготовки, навичок і досвіду роботи, підтвердженими документами про освіту, наявністю вченого звання (ступеня) і попередньої роботи. Вимоги до навичок і кваліфікації персоналу визначені в посадових інструкціях співробітників, розроблених на основі тарифно - кваліфікаційних вимог і типових посадових інструкцій.

У рамках своєї діяльності університет:

- проводить систематичну роботу з визначення необхідної компетентності шляхом порівняння вимог навчальних планів з поточним рівнем компетентності;
- визначає потребу в підготовці викладачів, або інших заходах для ліквідації недостатнього рівня компетентності;
- гарантує, що викладачі використовують сучасні й гармонізовані критерії оцінки;
- підтримує реєстрацію компетентності наукового й адміністративного персоналу;
- забезпечує поінформованість свого персоналу про актуальність і важливості його діяльності й внеску в досягнення цілей у сфері якості.

Вимоги до кваліфікації персоналу встановлені посадовими інструкціями, трудовими договорами, контрактами відповідно до єдиного кваліфікаційного довідника. У відділі кадрів

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

знову прийняті працівники ознайомлюються із правилами внутрішнього розпорядку, колективним договором, а також з політикою й цілями у сфері якості, під підпис.

Відомості про штатних і залучених співробітників заносяться до особових карток, що зберігаються у відділі кадрів.

Відповідальність за підбір і відповідність кваліфікації працівників установленим вимогам, а також визначення потреби в підготовці й атестації персоналу несуть керівники підрозділів, та начальник відділу кадрів.

Працівники МНАУ у встановленому порядку проходять навчання, інструктажі з охорони праці, техніки безпеки, результати яких фіксуються в спеціальних журналах.

7.3. Проінформованість

Співробітники університету в обов'язковому порядку під підпис ознайомлюються керівниками структурних підрозділів з:

- політикою у сфері якості (див. п. 5.2.),
- щорічними цілями у сфері якості МНАУ (див. п. 6.2.),
- стратегічною програмою розвитку ВНЗ (для кафедр також - з комплексною програмою розвитку кафедри),
- документованими процедурами, робочими інструкціями й положеннями (у тому випадку, якщо вони регламентують їхню діяльність), які зберігаються в кожному структурному підрозділі/кафедрі. Також актуальні документи викладаються на сайті університету для забезпечення їх доступності для всіх зацікавлених сторін.


Керівник відповідного підрозділу/завідувач кафедри повинен інформувати своїх підлеглих про:

- їх внесок в результативність СМЯ, включаючи користь від поліпшення результатів діяльності,
- наслідки невідповідності вимогам СМЯ.

Даний вид діяльності може здійснюватися на відповідних засіданнях/зустрічах і документально фіксуватися в протоколах.

7.4. Обмін інформацією

Вище керівництво університету забезпечує розробку й організацію процесів обміну інформацією, у тому числі з питань розробки, впровадження й результативності СМЯ. Внутрішній обмін інформацією на рівні структурних підрозділів здійснюється через розпорядчу документацію (накази, розпорядження); рішення Вченої ради; університетську

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------


газету «АГРООСВІТА» та інше. Відповідальність за обмін інформацією даного рівня покладена на ректорат.

Зовнішній обмін інформацією здійснюється шляхом розповсюдження інформації, яка надана вищими органами державної влади, науковими організаціями, центрами, фондами науково-технічного та інноваційного розвитку та ведеться моніторинг новин керівниками структурних підрозділів.

7.5. Документована інформація

Документована інформація СМЯ університету включає:

1. СО 0.001.00-00.2017 «Настанова з якості» - розробляється й актуалізується на підставі вимог законодавчих актів, державних стандартів, галузевої нормативної документації й політики університету у сфері якості. Настанова з якості призначена для всього персоналу університету й використовується для загального інформування про вимоги системи менеджменту якості й цілей у сфері якості;
2. СО 0.002.00-00.2017 «Декларація про політика у сфері якості», а також документально оформлені політика й цілі у сфері якості;
3. документовані процедури, робочі інструкції, положення:
 - СО 1.001.00-00.2017 «Управління документацією»;
 - СО 1.002.00-00.2017 «Управління записами»;
 - СО 1.003.00-00.2017 «Внутрішні аудити»;
 - СО 1.004.00-00.2017 «Управління невідповідностями. Коригувальні й попереджувачі дії»;
 - СО 2.001.00-00.2017 «Інструкція з діловодства»;
 - СО 2.002.00-00.2017 «Контроль виконання документів» (робоча інструкція);
 - СО 2.003.00-00.2017 «Опис процесів» (робоча інструкція);
 - СО 2.004.00-00.2017 «Управління ризиками системи менеджменту якості»;
 - СО 5.004.00-00.2017 «Положення про Раду з якості»;
 - СО 5.005.00-00.2017 «Положення про анкетування»;
 - СО 5.006.00-00.2017 «Положення про рейтинг кафедри й ПВС»;
 - СО 5.007.00-00.2017 «Положення про Раду здобувачів вищої освіти з якості освіти»;

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

4. документи по стратегічному плануванню діяльності ВНЗ й окремих структурних підрозділів: програма стратегічного розвитку університету, комплексні програми розвитку кафедр.

5. документи, необхідні для забезпечення ефективного й прозорого виконання процесів і Управління ними (звіти, записи та ін.).

Настанова з якості

Настанова з якості є постійно діючим внутрішнім документом СМЯ, даний документ містить:

- область застосування й сферу дії системи менеджменту якості;
- опис процесів СМЯ та їх взаємодія;
- заяву про політику у сфері якості (видається у вигляді самостійного документа);
- цілі у сфері якості;
- методи, застосовувані в університеті для досягнення цілей у сфері якості;
- відповідальність і обов'язковість персоналу в реалізації процесів;
- структуру СМЯ.

Зміст НЯ викладений в послідовності вимог ДСТУ ISO 9001-2015. Процедури розробки, узгодження, затвердження, актуалізації, перегляду, ідентифікації НЯ відповідають СО 1.001.00-00.2017 «Управління документацією».


Декларація про політику у сфері якості

У даному документі прописуються бачення, місія й політика у сфері якості МНАУ, а також вказуються шляхи реалізації політики у сфері якості й очікувані результати її реалізації.

Управління документацією

Метою проведення робіт з Управління документацією є гарантоване й своєчасне забезпечення персоналу діючою документацією. Критеріями адекватності документів СМЯ є:

- зовнішній вигляд документа;
- відповідність назви, форм, позначення, сторінок;
- наявність підписів, дат, розробників, перевіряючих, погоджувючих і затверджуючих документів;
- опис процесу з достатнім рівнем деталізації;

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

- взаємодія з іншими документами;
- функціональна повнота;
- відповідність вимогам ДСТУ ISO 9001-2015;
- актуалізація (усі зміни повинні вноситись вчасно);
- наявність умов для використання й зберігання.

Документи розділяються на два види: документація внутрішнього походження й зовнішні документи.

Управління внутрішніми й зовнішніми нормативними документами здійснюється відповідно до вимог документованої процедури СО 1.001.00-00.2017 «Управління документацією» і передбачає наступні етапи:

Для внутрішніх документів:

- розробка, перевірка, затвердження й реєстрація документа;
- формування й зберігання контрольного екземпляру;
- формування й розсилка;
- ознайомлення персоналу з документами;
- внесення й ідентифікація змін у контрольному екземплярі;
- формування й зберігання контрольного екземпляру зі змінами;
- введення документа в роботу.


Для зовнішніх документів:

- одержання необхідної документації;
- реєстрація й зберігання контрольного екземпляру документації, яка поступила;
- введення документа в практику роботи;
- ознайомлення персоналу з документами;
- ідентифікація змін і зберігання екземпляра зі змінами;
- ознайомлення персоналу зі змінами.

Документація МНАУ щорічно аналізується та актуалізується. Зміни, доповнення оформлюються й затверджуються відповідно до вимог СМЯ і доводять до відома персоналу.


Управління записами

Даний стандарт установлює єдиний порядок Управління всіма записами з якості, що підтверджують відповідність освітніх послуг МНАУ встановленим вимогам у всіх підрозділах університету.

	Миколаївський національний аграрний університет НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	СО 0.001.00-00.2017
---	---	----------------------------

Записи відповідно до СО 1.002.00-00.2017 «Управління записами» представляють особливий вид документів. Управління записами спрямоване на організацію інформаційних процесів, що забезпечують своєчасне й регулярне надання керівництву університету повної і достовірної інформації, необхідної та достатньої для прийняття обґрунтованих рішень із усіх питань поліпшення процесів діяльності МНАУ.

Управління записами передбачає: упорядкованість, однозначність, зручність сприйняття інформації, точність, вірогідність і своєчасність інформації, виключення роз'єднаності й дублювання.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

8. ДІЯЛЬНІСТЬ НА СТАДІЯХ ЖИТТЄВОГО ЦИКЛУ ПРОДУКЦІЇ И ПОСЛУГ

8.1. Планування й Управління діяльністю на стадіях життєвого циклу освітніх послуг

Керівництво університету планує, розробляє, забезпечує результативне функціонування процесів життєвого циклу продукції (послуг) і допоміжних процесів (див. п. 4.4.).

Конкурентоспроможність будь-якого ВНЗ визначає його освітня діяльність - здатність і вміння готувати кваліфікованих фахівців («виготовляти продукцію»), якість яких не тільки задовольняє вимоги споживачів і всіх зацікавлених сторін, але й перевершує їхні очікування.

Основне завдання ВНЗ - забезпечення необхідних керованих умов для реалізації всіх процесів життєвого циклу своєї основної продукції. Отже, ключові процеси будь-якого ВНЗ: планування, розробка, забезпечення й підтримка життєвого циклу його основного виду продукції - кваліфікованого фахівця.

До основної продукції життєвого циклу МНАУ відноситься:

- 1) система знань, умінь і компетенції здобувачів вищої освіти і випускників, сформована в результаті надання їм освітніх послуг;
- 2) система знань, умінь і компетенції слухачів ФППК, сформована в результаті надання освітніх послуг;
- 3) система знань, умінь і компетенції аспірантів і докторантів, сформована в результаті надання освітніх послуг;
- 4) науково-методична продукція.


8.2. Вимоги до продукції й послуг

8.2.1. Зв'язок зі споживачами

Процеси, пов'язані зі споживачами, відносяться до маркетингової діяльності університету. Маркетингова діяльність спрямована на визначення вимог і очікувань споживачів МНАУ до основних результатів діяльності університету, вимог до освітніх послуг і визначення потреби в трудових ресурсах певної кваліфікації й компетенції.

Внутрішніми споживачами МНАУ є:

- абітурієнти, здобувачі вищої освіти, батьки (законні представники);
- слухачі факультету довузівської підготовки, аспіранти, докторанти, слухачі ФППК;

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

- співробітники університету;

Зовнішні споживачі:

- організації, що уклали договори на цільову підготовку здобувачів вищої освіти;
- організації-роботодавці, замовники наукових досліджень і розробок;
- регіональні органи Управління освіти і науки;

Непрямі зовнішні споживачі - держава й суспільство в цілому, державні органи ліцензування й акредитації.

8.2.2. *Визначення вимог, що відносяться до продукції*

Вимоги до продукції визначені в основних державних документах, що регулюють Управління ВНЗ, а також в актуальних освітніх стандартах.

Вимоги роботодавців визначаються на основі їх відкликань, претензій, скарг, а також на основі результатів моніторингу задоволеності роботодавців якістю підготовки випускників.

Основними вимоги внутрішніх споживачів до освітніх послуг є:

- можливості одержання знань, формування компетенції;
- досягнення особистих і професійних цілей;
- забезпечення необхідними ресурсами всіх робочих процесів;
- професійне зростання;
- безперервне поліпшення якості роботи;
- обмін інформацією, кооперація й взаємодія.


Виконання вимог внутрішніх споживачів визначаються на основі результатів моніторингу їх задоволеності якістю освітнього процесу.

Крім вимог споживачів МНАУ враховує вимоги зацікавлених сторін: Міністерства освіти й науки України, організацій, що уклали договори на цільову підготовку здобувачів вищої освіти, а також батьків (законних представників) слухачів ФДП й абітурієнтів.

8.2.3. *Аналіз вимог, які відносяться до освітніх послуг*

Аналіз вимог споживачів і інших зацікавлених сторін проводиться на засіданнях Вченої ради університету, ректораті, Раді з якості, вчених рад факультетів. На підставі проведених аналізів проводиться корегування освітнього процесу.

Записи результатів аналізу й наступних дій, що впливають із аналізу, підтримуються в робочому стані відповідно до вимог СМЯ.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

Аналіз вимог до освітніх програм проводиться до початку освітнього процесу й гарантує, що при наданні освітніх послуг усі вимоги визначені й створені всі умови для якісної реалізації освітніх програм.

Університет постійно взаємодіє зі споживачами й аналізує їхні вимоги й підтримує з ними зворотний зв'язок.

8.3. Проектування й розробка продукції й послуг

Процес проектування й розробки освітніх програм розробляється відповідно до СО 7.003.00-00.2017 «Проектування і розробка освітніх програм вищої освіти (освітній ступінь «бакалавр», «магістр») та СО 7.005.00-00.2017 «Проектування і реалізація програм додаткової професійної освіти» та ініціюється:

- необхідністю відкриття нової спеціальності;
- змінами вимог актуальних освітніх стандартів.

Планування проектування й розробки програми

Планування проектування й розробки програми включає наступні стадії:


- ухвалення рішення про відкриття нової спеціальності;
- розробка й затвердження заходів щодо розробки програми, у тому числі визначення результатів, які повинні бути досягнуті;
- проведення робіт відповідно до запланованих заходів, аналіз ходу виконання робіт;
- верифікація окремих стадій розробки;
- валідація розробленої освітньої програми;
- відповідальність і повноваження у сфері проектування й розробки.

При плануванні освітнього процесу враховуються заходи щодо перевірки, оцінки, контролю, аналізу основних процесів відповідно до основного принципу документації СМЯ (планування - виконання - контроль - аналіз і поліпшення) ведуться необхідні записи, які підтверджують, що реалізація процесів і їх результати задовольняють вимогам СМЯ.

Вхідні дані для проектування й розробки

У якості вхідних даних для розробки й проектування освітніх програм при відкритті нової спеціальності повинні бути враховані: потреби й очікування споживачів, дані маркетингових досліджень, законодавчі й регламентуючі вимоги.

До вхідних даних процесу «Проектування й розробка освітніх програм» можна віднести:

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

- стратегію розвитку ВНЗ й політику у сфері якості;
- оцінку законодавчих вимог актуальних освітніх стандартів;
- вимоги споживачів;
- навчальне навантаження викладачів;
- кількість здобувачів вищої освіти і груп;
- дані моніторингу проміжних і підсумкових результатів якості знань по навчальних дисциплінах;
- інформацію, отриману з попередньої аналогічної діяльності по проектуванню й розробці;
- результати внутрішніх аудитів;
- можливі наслідки невдачі, пов'язані з характером даної освітньої програми.

При розробці освітньої програми враховуються:

- вимоги до навчально-організаційної документації;
- вимоги до інформаційного й навчально-методичного забезпечення;
- вимоги до ПВС, адміністративно-управлінському й навчально-допоміжному персоналу;
- вимоги до матеріально-технічного оснащення;
- вимоги до рівня підготовки абітурієнта.

Вимоги повинні бути повними, недвозначними й несуперечливими. Документована інформація із вхідних даних проектування й розробки повинна реєструватися й зберігатися.

Вихідні дані проектування й розробки

Вихідні дані при відкритті нової спеціальності повинні включати заяву про видачу ліцензії з додатками.


Основні властивості вихідних даних:

- відповідність вхідним даним (дана властивість є основою для процесу верифікації проекту й розробки);
- адекватність (для застосування на наступних етапах життєвого циклу послуги);
- у випадку можливої реалізації - наявність вимог до моніторингу й виміру, а також критеріїв приймання результатів;
- виділення тих характеристик продукції й послуг, які мають пріоритетне значення для їхнього цільового призначення, безпечного й належного надання.

До вихідних даних по проектуванню й розробці освітніх програм відносяться:

Передрукування, копіювання та передачу третім особам заборонено

Сторінка - 31 - из 54

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

- результати ліцензування й акредитації університету;
- розроблена навчальна документація ОП (графіки НП, навчальні плани, робочі програми, програми навчальних і виробничих практик);
- нормативно-методичне забезпечення системи оцінки якості освоєння ОП: фонди цінних коштів при проведенні поточного контролю успішності, проміжної атестації, ПДА;
- розроблені плани роботи ВНЗ й структурних підрозділів (план роботи ВНЗ, плани роботи факультетів, кафедр, відділів, служб);
- локальні нормативні акти університету, що забезпечують якість підготовки здобувачів вищої освіти (положення, інструкції, методичні рекомендації);
- розклад занять, поточної, проміжної та підсумкової атестації, заліково-екзаменаційної сесії.

Вихідні дані необхідно систематично аналізувати для результативності й ефективності процесів.

Засоби Управління проектуванням і розробкою

1) Аналіз проекту й розробки

Відповідно до запланованих заходів на відповідних стадіях проводиться систематичний аналіз проекту й розробки з метою:

- оцінювання здатності результатів проектування й розробки задовольняти вимогам;
- виявлення будь-яких проблем і внесення пропозицій з необхідних дій.


До складу учасників такого аналізу включаються представники підрозділів, що мають відношення до аналізованих стадій проектування й розробки. Записи результатів аналізу й усіх необхідних дій повинні підтримуватися в робочому стані.

2) Верифікація проекту й розробки

Верифікація проекту й розробки здійснюється відповідно до запланованих заходів з метою відповідності вхідних даних вихідним даним проектування й розробки. Записи результатів верифікації й усіх необхідних дій повинні підтримуватися в робочому стані.

3) Валідація проекту й розробки нових спеціальностей

Валідація освітніх програм здійснюється відповідно до запланованих заходів, щоб підтвердити факт відповідності продукції встановленим вимогам.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

Валідація відбувається після випуску відповідних фахівців. Центр працевлаштування випускників, деканати й кафедри взаємодіють із роботодавцями по підтвердженню відповідності кваліфікації випускників, слухачів установленим вимогам.

Примітка: у випадку виникнення проблем і/або невідповідностей у процесі проведення процедур верифікації й валідації, повинні бути початі необхідні дії, а документована інформація про ці дії зареєстрована й збережена.

Управління змінами проекту й розробки в освітній організації

Швидка еволюція знань приводить до необхідності періодичного перегляду навчальних планів і програм в освітніх організаціях.

Усі зміни, внесені в проект, документуються із вказівкою причин внесення змін. Зміни повинні бути проаналізовані, верифікованими, валідованими й схвалені до внесення, документально оформлені, затверджені й повідомлені співробітникам, здобувачам вищої освіти.

8.4. Управління процесами, продукцією й послугами, що поставляються зовнішніми постачальниками

МНАУ забезпечує відповідність закупленої продукції встановленим вимогам. Метою закупівель є набір здобувачів вищої освіти, а також придбання в постачальника якісної продукції, що забезпечує підтримку на необхідному рівні процесів університету.

До закупівель належать матеріально-технічне забезпечення і прийом до університету.

Процес закупівель


Діяльність по закупівлях ведеться відповідно до Закону України "Про публічні закупівлі".

Прийом до університету

Прийом в МНАУ здійснюється на основі щорічних правил прийому, розроблених відповідно до типових умов прийому на навчання до ВНЗ України. МНАУ розробляє та затверджує щорічні правила прийому в частині, що не суперечить законодавству України. Правила прийому затверджуються щорічно на засіданні Вченої ради МНАУ.

Університет здійснює набір слухачів на підготовчі курси, організацію яких здійснює факультет довузівської підготовки. Основною метою процесу довузівської підготовки є формування в потенційних абітурієнтів стійкої професійної мотивації, підвищення якості підготовки абітурієнтів, підготовка слухачів до умов навчання в університеті.

Інформація із закупівель

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

Метою закупівель є придбання в постачальників продукції (устаткування, матеріалів, послуг і ін.), що забезпечує підтримка на необхідному рівні й розвиток освітньої, методичної, виховної й науково-дослідної діяльності університету у відповідності з кошторисом видатків університету й заявок підрозділів. Процес закупівель матеріально-технічних коштів, матеріалів і послуг є допоміжним процесом, здійснюваним у рамках Управління інфраструктурою МНАУ, і регламентується Законом України "Про публічні закупівлі".

Наступна інформація доводить до відома зовнішніх постачальників:

- про застосовуваних у МНАУ критеріїв оцінки, вибору, моніторингу результатів;
- про вимоги до компетентності персоналу, у тому числі необхідні заходи підтвердження кваліфікації;
- про вимоги до взаємодії зовнішнього постачальника з МНАУ;
- про застосовувану в МНАУ діяльності по верифікації й валідації, здійснюваної на місці у зовнішнього постачальника.


Верифікація закупленої продукції

Верифікація й зберігання закуплених матеріально - технічних цінностей здійснюються на складі університету.

Залучені на умовах укладання договору організації й фахівці повинні відповідати вимогам, зазначеним у контрактах або трудовому договорі. Списки потенційних постачальників послуг по основних видах діяльності формуються керівниками підрозділів на основі рекламних і інших інформаційних джерел. Відбір реальних постачальників при закупівлях на бюджетні кошти здійснюється на конкурентній основі відповідно до законодавства України про закупівлі продукції й про надання послуг для державних потреб. Відповідальність за організацію й проведення конкурсів несе відділ закупівель.

Відбір реальних постачальників при закупівлях на кошти, сформовані із вступів по господарсько-договірній діяльності здійснює керівник конкретної роботи на основі аналізу співвідношень якості й ціни за куповуваної продукції, а також строку поставок. Оцінка реальної діяльності постачальника ведеться зіставленням фактичних показників результатів його роботи з передбаченими в технічному завданні й у договорі на поставку продукції. Аналогічно ведеться й повторна оцінка (при повторенні закупівель).

Оцінка компетентності окремо залучених фахівців проводиться по пред'явлених документах про освіту, підвищення кваліфікації й т.п., досвід роботи в необхідній області

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

діяльності, а також за результатами співбесіди з керівником підрозділу, у якому буде працювати залучений співробітник. Копії представлених документів зберігаються у відділі кадрів.

У випадку невідповідності умов, пропонованих постачальником, установленим вимогам до закупівель, договір на поставку матеріально - технічних цінностей, надання послуг не укладається.

У ході надання вимог по поставці, визначається спосіб контролю товарів, що поставляються і послуг.

Приймання вхідних матеріалів здійснюється зі складу й включає зовнішній огляд, кількісні і якісні умови приймання, згідно з параметрами, які зазначені в договорах на поставку.

Невідповідна продукція, для запобігання її випадкового використання, ізолюється, інформація фіксується в картках складського обліку.

У випадку виконання договору на надання сторонньою організацією послуг для університету, керівники підрозділів згідно з специфікою договору перевіряють обсяг і якість наданих послуг. Результати перевірки вказуються в актах виконаних робіт.


8.5. Виготовлення продукції й надання послуг

Управління проведенням і обслуговуванням

Статутна діяльність університету здійснюється в керованих умовах процесів, що забезпечують відповідність, установленим вимогам.

Необхідними умовами Управління проведенням і обслуговуванням є:

- доступність діючої нормативної документації (зовнішньої й внутрішньої) і іншої документованої інформації з основних процесів МНАУ, у тому числі утримуючої характеристики здійснюваної діяльності, а також щодо результатів, які повинні бути досягнуті;
- призначення компетентно підготовленого професорсько-викладацького складу, науковців, навчально-допоміжного, адміністративно-господарського, обслуговуючого персоналу, необхідної кваліфікації, що діє відповідно до положення про порядок заміщення посад педагогічних працівників, посадовими інструкціями, трудовими договорами, документованими процедурами й робочими інструкціями, що визначають дії персоналу при забезпеченні процесів;

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

- застосування сучасної інфраструктури, навчального, наукового й лабораторного устаткування, а також забезпечення необхідних умов для роботи й навчання, включаючи вимоги по забезпеченню безпеки, відповідності встановленим метрологічним вимогам, стан виробничого середовища і т.д.;

- доступність і застосування ресурсів, що підходять для здійснення моніторингу й вимірів, у тому числі:

- наявність необхідних методик, інструкцій і технічних засобів контролю знань здобувачів вищої освіти (фонд цінних коштів);

- ефективну систему моніторингу й вимірів показників якості здійснюваних процесів у МНАУ і їх результатів;

- здійснення діяльності по моніторингу і виміру на відповідних етапах з метою верифікації відповідності процесів або їх виходів критеріям Управління, а також відповідності продукції й послуг критеріям приймання (див. п. 4.4.2.);

- виконання дій з метою запобігання помилок, пов'язаних з людським фактором (див. п. 4.1.).

Управління процесами, пов'язаними з підтримкою інфраструктури й виробничого середовища, включає:


- перевірку готовності приміщень і устаткування до статутної діяльності;
- оцінку ступеня укомплектованості університету кадрами ПВС;
- перевірку стану засобів безпеки праці, забезпечення відповідних екологічних і санітарних умов.

Управління освітньою, виховною й науково-дослідною діяльністю тісно взаємозалежне й здійснюється відповідно до запланованих процесів і розроблених документів. Дії з управління регламентовані в положеннях про структурні підрозділи університету й посадових інструкціях їх керівників.

Валідація процесів проведення й обслуговування

Реальна якість підготовки фахівців/слухачів може бути оцінена тільки в процесі їх професійної діяльності. Університет забезпечує свідоцтва валідації, що гарантують деякою мірою здатність освітнього процесу досягати запланованих результатів, до яких відносяться:

- ліцензія на право ведення освітньої діяльності;
- свідоцтво про державну акредитацію;
- дипломи й додатки до них;

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

- сертифікати фахівця;
- свідоцтва про підвищення кваліфікації;
- посвідчення про короткострокове підвищення кваліфікації;
- відгук роботодавців про якість прийнятих випускників.

До свідоцтв валідації процесу підготовки кадрів вищої кваліфікації відносяться:

- виконання вимог державної акредитації для університетів у сфері наукових досліджень, розробок і інноваційної діяльності;
- дипломи доктора філософії/доктора наук;
- іменні стипендії за високі досягнення в науковій діяльності (аспіранти);
- дипломи про нагороди й премії аспірантів, молодих учених, отриманих на конкурсах наукових праць різних рівнів;
- посвідчення про здачу кандидатських іспитів;
- атестаційні листи аспірантів;
- протоколи засідань комісії з атестації аспірантів.

До свідоцтв валідації процесу наукових досліджень і розробок відносяться:


- виконання вимог державної акредитації для університетів у сфері наукових досліджень, розробок і інноваційної діяльності;
- акти прийняття виконаних робіт за науковими договорами;
- акти виконання робіт із грантів;
- акти впровадження результатів дисертаційних досліджень в освітній і науковий процеси;
- акти перевірки первинних матеріалів по дисертаціях на змагання вчених ступенів;
- патенти й свідоцтва державної реєстрації на винаходи й інші об'єкти інтелектуальної власності, отримані в результаті виконаних університетом науково-дослідних проектів і ін.

Ідентифікація й прозорість

Університет ідентифікує рівень якості здійснюваної освітньої послуги на всіх стадіях її життєвого циклу.

Дані поточного моніторингу й успішності здобувачів вищої освіти повинні бути ідентифіковані, зареєстровані й збережені.

Ідентифікація й прозорість охоплює:

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

- шифри навчальних програм, курсів, спеціальностей;
- записи з ідентифікації здобувачів вищої освіти;
- розклад занять;
- підручники/матеріали лекцій (навчальні матеріали);
- лабораторне устаткування;
- договори на науково-дослідну діяльність.

Власність споживачів

МНАУ піклується про здоров'я споживачів шляхом організації профілактичного медичного спостереження й обслуговування здобувачів вищої освіти, поки вони перебувають під управлінням університету, матеріально заохочує високі навчальні досягнення своїх здобувачів вищої освіти, організує їхнє дозвілля й оздоровлення. Якщо власність споживача загублена, ушкоджена або визнана непридатної для використання, керівництво університету повідомляє про це споживача й підтримує записи в робочому стані.

Університет захищає й зберігає інтелектуальну власність здобувачів вищої освіти й співробітників, надану для використання в освітньому процесі, керуючись законодавством.

Власністю споживача (абітурієнта, здобувача вищої освіти, аспіранта, слухача) є документи, надавані при вступі, що залишаються на зберігання в особистій справі на час навчання. ВНЗ організує ідентифікацію, перевірку, захист і зберігання цих документів.


Власністю здобувачів вищої освіти, слухачів, аспірантів є документи, що включають інтелектуальну власність - курсові роботи (проекти), дипломні проекти, дисертації, звіти по практиках, виробничі характеристики. Дані документи зберігаються відповідно до номенклатури справ.

Відповідальність за Управління власністю споживачів покладена на структурні підрозділи: приймальну комісію, деканати, кафедри, канцелярія, відділ кадрів, навчальний відділ, науково-дослідний відділ.

У випадку втрати, ушкодження або визнання непридатної власності споживачів і/або зовнішніх постачальників, МНАУ повідомляє про це власників, а також реєструє й зберігає документовану інформацію про цей випадок.

Збереження відповідності продукції

Специфіка навчального процесу в університеті не передбачає збереження продукту. У зв'язку з цим вимоги розділу 8.5.4. ДСТУ ISO 9001:2015 у навчальній діяльності університету не застосовуються.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	---	----------------------------

Якщо характер науково-дослідної роботи передбачає обробку продукту, який є власністю замовника, університет гарантує зберігання продукту відповідно до умов, узгоджених із замовником.

Управління змінами

МНАУ аналізує зміни в наданні освітніх послуг і управляє ними в тому ступені, який необхідний для забезпечення постійної відповідності вимогам.

У МНАУ реєструється й зберігається документована інформація, що описує результати аналізу змін, відомості про посадових осіб, що санкціонували внесення зміни, і необхідні дії, що є результатом аналізу (див. п. 6.3.).


8.6. Випуск продукції й послуг

У МНАУ впроваджені заходи на відповідних етапах для верифікації виконання вимог до продукції й послуг:


- 1) Для освітньої послуги дані вимоги прописані в:
 - положенні про формування фонду цінних коштів;
 - положенні про поточний контроль успішності й проміжної атестації здобувачів вищої освіти;
 - положенні про порядок організації освоєння елективних дисциплін (модулів);
 - положенні про випуск кваліфікаційну роботу;
 - положенні про проведення підсумкової державної атестації випускників та ін.
- 2) Для науково-методичної продукції у відповідних положеннях і інструкціях:
 - положення про формування фонду цінних коштів;
 - положення про порядок проектування й розробки освітніх програм;
 - положення про порядок користування освітніми, методичними й науковими послугами МНАУ;
 - вимоги, прописані в договорах на НДДКР та ін.

Випуск продукції й/або послуги здійснюється тільки в тому випадку, якщо всі заплановані заходи були реалізовані із задовільними результатами (крім тих випадків, коли це санкціоноване вповноваженим органом і /або особою, і, коли це застосовне, самим споживачем).

8.7. Управління невідповідними результатами процесів

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

Ідентифікація й Управління результатами процесів у МНАУ (див. п. 4.4.2.) ведеться на постійній основі. Управління невідповідними результатами процесів регламентується СО 1.004.00-00.2017 «Управління невідповідностями. Коригувальні й попереджуючі дії».

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

9. ОЦІНКА РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ

9.1. Моніторинг, вимір, аналіз і оцінка

У МНАУ здійснюється процес визначення, збору й аналізу даних для демонстрації результативності СМЯ, її відповідності встановленим вимогам і для оцінки можливості підвищення її результативності.

Для підтвердження придатності СМЯ і підвищення її результативності в МНАУ на постійній основі здійснюється діяльність з аналізу даних. Аналізу зазнають дані, отримані за результатами наступних методів моніторингу, виміру, аналізу й оцінки, застосовуваних у МНАУ:

- моніторингу задоволеності зовнішніх і внутрішніх споживачів;
- внутрішніх і зовнішніх аудитів;
- коригувальних і попереджуючих дій;
- реклаमाцій.


Аналіз даних проводиться з метою одержання інформації відносно:

- результатів діяльності й результативності функціонування СМЯ;
- контролю й оцінки результативності процесів;
- задоволеності споживачів;
- відповідності вимогам споживачів;
- постачальників;
- вироблення управлінських рішень і оцінки їх результативності;
- рівня освітніх послуг і науково-дослідних робіт;
- дій, початих відносно ризиків і можливостей;
- успішності планування;
- використання наукового потенціалу.

Аналіз даних припускає порівняння досягнутих результатів із запланованими; вистава доповіді на відповідному рівні, обговорення й прийняття рішень; передачу інформації на всі рівні Управління й в усі структурні підрозділи університету. Документована інформація як свідство отриманих результатів реєструється й зберігається.

МНАУ планує й застосовує процеси моніторингу, виміру, аналізу й поліпшення, необхідні для:

- демонстрації відповідності вимогам;
- забезпечення відповідності системи менеджменту якості;

	Миколаївський національний аграрний університет НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	СО 0.001.00-00.2017
---	---	----------------------------

- постійного підвищення результативності системи менеджменту якості. Зазначена діяльність містить у собі визначення застосовних методів, у тому числі статистичних, і сфера їх використання. Згідно з одержуваними даними в МНАУ щорічно готується звіт про результативність СМЯ.


Задоволеність споживачів

Університет регулярно проводить моніторинг задоволеності споживачів за допомогою наступних заходів:

- анкетування абітурієнтів і їх батьків, здобувачів вищої освіти, випускників, викладачів, роботодавців;
- відгуків роботодавців, що прийняли на роботу випускників МНАУ;
- аналізу вступників рекламацій;
- зворотного зв'язку за допомогою сайту МНАУ www.mnau.edu.ua;
- проведення регулярних зустрічей керівництва зі споживачами згідно з таблицею 1;
- прийняття й реалізації коригувальних дій за результатами аналізу звітів.


Таблиця 1. Взаємодія зі споживачами

п/н	Споживачі	Зміст діяльності	Відповідальний керівник
1. Внутрішні споживачі			
1.1	Абітурієнти й здобувачі вищої освіти, їх батьки	Висновок договорів з освітніми установами про створення профільних класів, аналіз вступу, що навчаються у профільних класах у ВНЗ	Декан ФДП
		Проведення днів відкритих дверей	
		Аналіз результатів задоволеності здобувачів вищої освіти і випускників якістю освітнього процесу (1 раз в рік)	Профспілкова організація здобувачів вищої освіти
		Зустрічі керівництва зі студентами	Проректор з науково-педагогічної і виховної

	Миколаївський національний аграрний університет НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	СО 0.001.00-00.2017
---	---	----------------------------

1.2.	Проректори, керівництво факультетів, кафедр і ін.	Проведення ректорських нарад (1 раз у тиждень), Вченої ради університету (1 раз на місяць)	Ректор
		Проведення Вченої ради факультетів (не менш 1 рази в 2 місяця)	Декани
1.3.	Персонал ВНЗ	Особисті зустрічі (приймання 1 раз у тиждень із особистих питань, рішення виробничих завдань - щодня)	Ректор, проректори
		Особисті зустрічі (щодня в робочі дні)	Декани й керівники структурних підрозділів
2. Прямі зовнішні споживачі			
2.1.	Роботодавці:	Аналіз результатів задоволеності роботодавців	Проректор з науково-педагогічної і виховної роботи
	Установи охорони здоров'я, наукові установи	Якістю підготовки випускників	Проректор з науково-педагогічної і виховної роботи
		Висновок договорів на цільову підготовку фахівців з органами виконавчої влади й місцевого самоврядування	
		Організація ярмарків вакансій і Днів кар'єри	Декан ФДП
		Проведення науково-методичних і науково-практичних конференцій із запрошенням роботодавців	Проректор з наукової роботи, Декан ФДП
3. Непрямі зовнішні споживачі			
<u>3.1</u>	Вищі організації (органи законодавчої й виконавчої влади)	Надання матеріалів по ліцензуванню й акредитації	Декани

У структурі механізму взаємодії із зовнішніми споживачами особливу роль відіграє ФППК, який формує нові відносини зі споживачами за допомогою надання освітніх послуг.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

Внутрішні аудити

У МНАУ на постійній основі проводяться внутрішні аудити (див. п. 9.2.).

Моніторинг і вимір процесів

Моніторинг і вимір результативності основних і допоміжних процесів СМЯ здійснюється щорічно керівниками процесів і/або керівниками структурних підрозділів відповідно до критеріїв результативності, затвердженими наказом ректора. Результати моніторингу основних і допоміжних процесів щорічно використовуються уповноваженим з якості МНАУ для аналізу СМЯ і представляються на Раді з якості. За результатами моніторингу розробляються плани коригувальних і попереджувальних дій.

Моніторинг і вимір

Об'єктом моніторингу й виміру освітнього процесу є рівень знань, умінь і компетентності, здобувачів вищої освіти/випускників/слухачів. Основними формами виміру є:

- результати ЗНО й вступних випробувань;
- поточний контроль успішності;
- проміжна атестація;
- підсумкова державна атестація;
- кандидатські іспити;
- захист дисертації.

Метою здійснення моніторингу й виміру науково-методичної продукції є забезпечення високої якості публікуємих матеріалів.


9.2. Внутрішній аудит

МНАУ проводить внутрішні аудитів через заплановані інтервали часу з метою встановлення того, що система менеджменту якості:

- відповідає запланованим заходам, вимогам ДСТУ ISO 9001-2015 і вимогам до системи менеджменту якості, розробленим організацією;
- впроваджена результативно й підтримується в робочому стані.

Порядок планування, проведення й оформлення результатів внутрішніх аудитів СМЯ університету регламентований стандартом університету СО 1.003.00-00.2017 «Внутрішні аудити».


9.3. Аналіз з боку керівництва

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

Вище керівництво аналізує через заплановані інтервали часу СМЯ університету з метою забезпечення її постійної придатності, достатності й результативності. Цей аналіз містить у собі оцінку можливостей поліпшення і потреби в змінах у СМЯ університету, у тому числі в політиці й цілях у сфері якості.

Вхідні дані для аналізу з боку керівництва містять у собі наступну інформацію:

- про статус дій за результатами попередніх аналізів з боку керівництва;
- про зміни в зовнішніх і внутрішніх факторах, що стосуються СМЯ (наприклад, про зміни в законодавстві, які могли б вплинути на СМЯ);
- про результативність СМЯ:
 - про результати внутрішніх і зовнішніх аудитів;
 - про результати моніторингу й вимірів;
 - про результативність заходів, спрямованих на досягнення цілей у сфері якості університетом, його підрозділами, кафедрами й факультетами;
 - про задоволеність споживачів поточним етапом освітньо-виховного процесу, умовами навчання й побуту (дані зворотного зв'язку від здобувачів вищої освіти і їх батьків);
 - про результативність процесів СМЯ із урахуванням думок внутрішніх і зовнішніх споживачів цих процесів, а також наявності свідомості поліпшення;
 - про якість підготовки випускників (працевлаштування, відкликання роботодавців, кар'єрний ріст, задоволеність випускників отриманими знаннями й ін.);
 - про якість освіти за результатами виміру й оцінки (у тому числі в порівнянні з іншими ВНЗ);
 - про статус і результативності попереджуючих і коригувальних дій;
 - про результати діяльності зовнішніх постачальників;
- про вимоги споживачів, вищих організацій і органів влади (у тому числі неявних або недостатньо конкретних);
 - про рівень підготовленості абітурієнтів;
 - про стан трудової й виконавської дисципліни;
 - про характеристики й тенденції процесів навчання й успішності;
 - про результати відкриття нових спеціальностей;
 - про ресурсну забезпеченість заходів у сфері якості освіти;
 - про актуальність діючої політики у сфері якості;

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

- про баланс повноважень і відповідальності на робочих місцях університету;
- про результативність дій, початих відносно ризиків і можливостей (див. п. 6.1.);
- про проведений аналіз ризиків і можливостей на наступний період;
- про можливості для поліпшення.

Аналіз СМЯ вищим керівництвом проводиться у формі засідань Ради з якості не рідше ніж 1 раз на рік.


Дані для аналізу підготовляють уповноважений представник керівництва з якості МНАУ, проректори, декани факультетів і керівники відповідних структурних підрозділів.

Аналіз СМЯ проводиться керівництвом університету з метою доказу того, що СМЯ відповідає вимогам ДСТУ ISO 9001-2015, Політиці університету у сфері якості, Цілям університету у сфері якості, вимогам справжнього Керівництва, нормативним документам університету, що система менеджменту якості придатна й націлена на постійне поліпшення й результативне функціонування.

Вихідні дані аналізу з боку керівництва містять у собі всі рішення і дії, що відносяться:

- до підвищення результативності СМЯ і її процесів;
- до поліпшення діяльності організації з погляду вимог споживачів;
- до необхідності внесення змін у СМЯ;
- до потреби в ресурсах.

Результати засідань Ради з якості оформляються в стандартній формі протоколами, які зберігаються в уповноваженого представника керівництва з якості.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

10. ПОЛІПШЕННЯ

10.1. Загальні положення

Постійне поліпшення процесів здійснюється на основі систематичної перевірки якості (внутрішніх аудитах) освітніх і науково-дослідних послуг, аналізу функціонування СМЯ і взаємодії зі споживачами й іншими зацікавленими сторонами.

МНАУ постійно підвищує результативність системи менеджменту якості за допомогою використання політики й цілей у сфері якості, результатів аудитів, аналізу даних, що коректують і попереджуючих дій, аналізу з боку керівництва. Поліпшення процесів включає:

- поліпшення продукції й послуг з метою виконання вимог, а також обліку майбутніх потреб і очікувань;
- корекцію, запобігання або зниження впливу небажаних впливів;
- поліпшення результатів діяльності й результативності СМЯ.

10.2. Невідповідності й коригувальні дії


Управління невідповідною продукцією

З метою запобігання ненавмисного надання такої послуги розроблена, затверджена, уведена в дію й підтримується в робочому стані документована процедура СО 1.004.00-00.2016 «Управління невідповідностями. Коригувальні й попереджуючі дії» для визначення засобів управління і відповідної відповідальності й повноважень.

10.3. Постійне поліпшення


У МНАУ постійно поліпшується придатність, адекватність і результативність СМЯ за допомогою визначення потреб або можливостей, що вимагають розгляду як заходів по постійному поліпшенню за допомогою вивчення:

- результатів аналізу й оцінки;
- вихідних даних аналізу з боку керівництва.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	-----------------------------------

ДОДАТОК 1

Організаційна структура МНАУ

	Миколаївський національний аграрний університет НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	СО 0.001.00-00.2017
---	---	----------------------------

ДОДАТОК 2

Форма для підготовки цілей у сфері якості

Цілі у сфері якості

Найменування структурного підрозділу/кафедри


На 20.../20... навчальний рік

Найменування цілі у сфері якості	Захід	Необхідні ресурси	Відповідальні	Строки виконання	Відмітка про виконання/ Причина невиконання
Ціль № 1	Захід 1				
	Захід М				
Ціль № 2					
Ціль № N					

Примітка:

Цілі у сфері якості повинні:


- бути вимірними;
 - бути погодженими з Політикою у сфері якості університету;
 - бути погодженими зі стратегічною програмою розвитку університету, для кафедр також - з комплексною програмою розвитку кафедри;
 - бути пов'язані із забезпеченням відповідності продукції й послуг і підвищенням задоволеності споживачів;
 - урахувати застосовні вимоги, актуалізуватися в міру необхідності.
- 1) Кількість виділених цілей у сфері якості може варіюватися й залежить від обсягу виконуваних у структурному підрозділі/кафедрі робіт. Проте, кожний структурний підрозділ/кафедра зобов'язано виділити не менш 1 цілі.
- 2) Кількість запланованих заходів для досягнення кожної поставленої мети може варіюватися й залежить від обсягу виконуваних у структурному підрозділі/кафедрі робіт.

	<p>Миколаївський національний аграрний університет</p> <p>НАСТАНОВА З ЯКОСТІ</p>	<p>СО 0.001.00-00.2017</p>
---	--	----------------------------

Продовження Додатка 2

Проте, кожний структурний підрозділ/кафедра зобов'язано визначити не менш 1 заходу для кожної поставленої цілі.

3) Необхідні ресурси, відповідальні особи, строки виконання розробляються на кожний виділений захід окремо. Однак, у випадку повного збігу інформації для різних заходів, гнізда можуть поєднуватися.

	Миколаївський національний аграрний університет НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	СО 0.001.00-00.2017
---	---	----------------------------

ДОДАТОК 3

Форма журналу внесених змін в СМЯ

ЖУРНАЛ ВНЕСЕНИХ ЗМІН У СИСТЕМУ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ МНАУ

№ п/н	Опис зміни	Ціль зміни	Доступність ресурсів для внесення зміни	Розподіл/ Перерозподіл обов'язків, змін, повноважень	Можливі наслідку внесення зміни	Заходу по мінімізації негативних наслідків
1.						
2.						
3.						



Миколаївський національний аграрний університет

НАСТАНОВА З ЯКОСТІ

СО 0.001.00-00.2017

Лист узгодження

Посада	ПІБ	Дата	Підпис
Перший проректор	Бабенко Д.В.	29.05.2017	
Уповноважений представник керівництва з якості	Соколік В.Д.	29.05.2017	

**Лист ознайомлення**

№ п/ п	ПІБ працівника	Ознайомлення з документом		Ознайомлення з повідомленнями про зміну									
				Повідомлення № 1 від		Повідомлення № 2 від		Повідомлення № 3 від		Повідомлення № 4 від		Повідомлення № 5 від	
				дата	підпис	дата	підпис	дата	підпис	дата	підпис	дата	підпис



Лист реєстрації змін

Номер зміни	Дата й номер повідомлення про зміну	Лист документа	Розділ, підрозділ або пункт документа	Прізвище й ініціали, що реєструє зміну	Підпис
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					