

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний авіаційний університет



Система менеджменту якості

НАСТАНОВА З ЯКОСТІ

СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008

Київ 2008

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 2 з 48	

ВНЕСЕНО
Сектором менеджменту якості підготовки фахівців

ЗАТВЕРДЖЕНО
наказом ректора
від 3 липня 2008 року № 147/01/од

РОЗРОБНИКИ
Керівник розробки
Кулик М.С.
Розробники:
Полухін А.В., Соломенцев О.В., Овсянкін А.М., Семенов О.О., Німич В.В.,
Полулях О.М., Безнос О.А., Заліський М.Ю., Запісоцький Р.П., Чапкіс А.Б.,
Ясенко С.А.

РІВЕНЬ ДОКУМЕНТУ – 0
ПЛАНОВА ДАТА РЕВІЗІЇ НАВЕДЕНА В АРКУШІ ОБЛІКУ РЕВІЗІЇ

Україна
03058 Київ 58
пр. Космонавта Комарова, 1
Тел. +38 044 497 51 51
Факс +38 044 408 30 27
E-mail post@nau.edu.ua
http: //www.nau.edu.ua

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 3 з 48	

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	5
ВСТУП	6
ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ УНІВЕРСИТЕТУ	10
1 ГАЛУЗЬ ЗАСТОСУВАННЯ.....	11
1.1 Загальні положення	11
1.2 Застосування	11
2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ	12
3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ	12
4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ	14
4.1 Загальні вимоги.....	14
4.2 Вимоги до документації.....	16
4.2.1 Загальні положення	16
4.2.2 Настанова з якості.....	16
4.2.3 Управління документацією.....	17
4.2.4 Управління протоколами	17
5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КЕРІВНИЦТВА	17
5.1 Обов'язки керівництва	17
5.2 Орієнтація на споживача.....	18
5.3 Політика в сфері якості	18
5.4 Планування.....	19
5.4.1 Цілі в сфері якості.....	19
5.4.2 Планування створення і розвитку системи менеджменту якості	20
5.5 Відповідальність, повноваження і обмін інформацією	20
5.5.1 Відповідальність і повноваження персоналу	20
5.5.2 Представник керівництва.....	20
5.5.3 Внутрішній обмін інформацією	21
5.6 Аналіз зі сторони керівництва	22
5.6.1 Загальні положення	22
5.6.2 Вхідні дані для аналізу	22
5.6.3 Вихідні дані аналізу.....	23
6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСІВ	23
6.1 Забезпечення ресурсами. Загальні положення.....	23
6.2 Людські ресурси (менеджмент персоналу)	23
6.2.1 Процес управління персоналом.....	24
6.2.2 Процес підготовки науково-педагогічних працівників та наукових кадрів вищої кваліфікації.....	24
6.2.3 Процес підвищення кваліфікації науково-педагогічних та наукових працівників.....	25
6.3 Управління інфраструктурою.....	25
6.3.1 Інфраструктура університету	25
6.3.2 Споруди та робочі місця	26
6.3.3 Інформатизація та програмне забезпечення.....	26
6.3.4 Матеріально-технічне забезпечення	26
6.3.5 Експлуатаційні служби університету	27
6.4 Управління інформаційними ресурсами бібліотеки.....	27
6.5 Виробниче середовище	27
7 ПРОЦЕСИ ЖИТТЄВОГО ЦИКЛУ ПРОДУКЦІЇ.....	28
7.1 Планування процесів життєвого циклу продукції.....	28
7.2 Процеси, пов'язані зі споживачами	28
7.2.1 Визначення вимог стосовно продукції	28

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 4 з 48	

7.2.2	Аналіз вимог стосовно продукції.....	29
7.2.3	Зв'язок зі споживачами	30
7.3	Проектування та розроблення	30
7.3.1	Планування проектування та розроблення	30
7.3.2	Вхідні дані проектування та розроблення	31
7.3.3	Вихідні дані проектування та розроблення.....	32
7.3.4	Аналізування проекту та розробки	32
7.3.5	Перевірка проекту та розробки	32
7.3.6	Затвердження проекту та розробки.....	32
7.3.7	Управління змінами в проекті та розробці.....	33
7.4	Закупівля.....	33
7.4.1	Процес закупівлі	33
7.4.2	Інформація стосовно закупівлі	33
7.4.3	Перевірка закупленої продукції	34
7.5	Організація та здійснення послуг освітньої та наукової діяльності	34
7.5.1	Управління процесами надання освітніх і наукових послуг	34
7.5.2	Затвердження процесів надання освітніх і наукових послуг.....	37
7.5.3	Ідентифікація та простежуваність.....	37
7.5.4	Власність споживачів	38
7.5.5	Збереження відповідності продукції.....	38
7.6	Управління засобами для моніторингу і вимірювання	38
8.	ВИМІРЮВАННЯ, АНАЛІЗУВАННЯ І ПОКРАЩЕННЯ	38
8.1	Загальні положення	38
8.2	Моніторинг і вимірювання	39
8.2.1	Задоволеність споживачів.....	39
8.2.2	Внутрішній аудит.....	40
8.2.3	Моніторинг і вимірювання процесів.....	41
8.2.4	Моніторинг і вимірювання продукції (освітніх і наукових послуг)	42
8.3	Управління невідповідним продуктом	43
8.4	Аналіз даних.....	44
8.5	Покращення.....	44
8.5.1	Постійне покращення.....	44
8.5.2	Коригувальні дії.....	45
8.5.3	Запобіжні дії.....	46

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 5 з 48	

ПЕРЕДМОВА

Ця Настанова з якості (далі Настанова) Національного авіаційного університету (далі НАУ) є основним узагальнюючим документом системи менеджменту якості, що розроблений відповідно до вимог стандарту ISO 9001:2008. Настанова описує систему менеджменту якості (СМЯ) і визначає її організаційну структуру, структуру документації, розподіл повноважень і відповідальності персоналу, основні процеси СМЯ і необхідні ресурси, а також містить посилання на документовані процедури, що описують діяльність університету за основними напрямками.

Настанова може використовуватися як довідкове видання для керівництва і персоналу НАУ, а також Міністерства освіти і науки України (МОН України), споживачів та інших зацікавлених сторін.

Періодична перевірка актуальності Настанови виконується щорічно сектором менеджменту якості підготовки фахівців (СМЯПФ) згідно з документованою процедурою.

Настанова є основним документом інформаційно-довідкової моделі системи менеджменту якості університету. Доступ до Настанови відкритий всім працівникам структурних підрозділів НАУ.

Контрольний примірник Настанови знаходяться:

– у секторі менеджменту якості підготовки фахівців (відповідальний – керівник сектору менеджменту якості підготовки фахівців).

Врахований примірник Настанови знаходиться у ректораті (відповідальний – проректор з навчальної роботи – представник вищого керівництва з якості) (Врахований примірник №1).

Інші враховані примірники Настанови управляються згідно з Документованою процедурою “Управління документацією”.

Ця Настанова не може бути частково або повністю скопійована, тиражована і поширена іншими організаціями без письмового дозволу ректора НАУ.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 6 з 48	

ВСТУП

Національний авіаційний університет – один з найпотужніших та найвідоміших авіаційних вищих навчальних закладів світу. Університет заснований у 1933 році як Київський авіаційний інститут. Як живий організм, він безперервно розвивався і змінювався. Змінювалася і його назва: Київський інститут цивільного повітряного флоту (1947), Київський інститут інженерів цивільної авіації (1965), Київський міжнародний університет цивільної авіації (1994), Національний авіаційний університет (2000). Проте незмінним було і залишається прагнення його науково-педагогічного колективу на будь-якому етапі історичного розвитку держави бути на передньому краї розвитку науки та техніки і готувати висококваліфікованих фахівців, які б мали не лише глибокі професійні знання, уміння, навички та компетенції, але й відзначалися б державною масштабністю мислення, патріотизмом, високим рівнем національної свідомості, відповідальністю за доручену справу.

За роки своєї діяльності університет підготував понад 120 тисяч фахівців з вищою освітою, близько чотирьох тисяч кандидатів та докторів наук для більш ніж 140 країн світу. Його випускники складають близько половини технічного персоналу авіаційних компаній країн СНД.

Сьогодні Національний авіаційний університет – це унікальний навчально-науково-технічний мегаполіс, до складу якого входять 15 навчальних інститутів, 10 науково-дослідних інститутів і центрів, сім коледжів, один ліцей, одна академія. Загальна площа 14 навчальних корпусів базового навчального закладу в Києві – 140 тис. кв. м., площа земельних ділянок університету – понад 90 га.

Високоякісну підготовку фахівців у поєднанні з активною науковою діяльністю на 95 кафедрах базового вищого навчального закладу в Києві забезпечує кваліфікований професорсько-викладацький склад: 8 академіків та членів-кореспондентів Національної академії наук України, 37 академіків галузевих академій наук, 180 докторів наук, професорів та 755 кандидатів наук, доцентів. Серед них – 20 лауреатів Державної премії України в області науки і техніки, 27 заслужених діячів науки і техніки, 15 заслужених працівників освіти, три заслужених і 18 почесних працівників транспорту, заслужені винахідники, юристи, економісти, журналісти, працівники культури тощо.

На базі університету створено і активно функціонує Навчально-науковий центр "Державний музей авіації" – перший в нашій державі діючий унікальний навчально-науково-технічний комплекс, результати діяльності якого набули загальнодержавного і міжнародного значення у справі збереження та популяризації досягнень вітчизняної авіаційної науки і техніки, а також підготовки та підвищенні кваліфікації фахівців. За обсягом експозиції та унікальністю представлених експонатів Державний музей авіації України входить до п'ятірки найбільш визнаних музеїв авіації світу, серед яких Національний музей авіації та космонавтики у Вашингтоні (США), Національний музей авіації у Ля-Бурже (Франція), Музей авіації "Даксфорд" (Велика Британія), Музей військово-повітряних сил у Моніно (Росія).

Університет також має унікальний ангар для повітряних суден різних типів і призначення, радіополігон, полігон авіаційної наземної техніки, аеродинамічний комплекс. У навчальному процесі використовується натурні зразки авіаційної техніки: 75 повітряних суден, 42 авіадвигуна, три комплексних тренажери літаків, 12 наземних радіоелектронних комплексів зв'язку, навігації та спостереження.

Університет має науково-технічну бібліотеку фонд якої становить понад 2,6 млн. примірників наукової, навчально-методичної та художньої літератури. Щорічно в університеті видається близько 200 найменувань монографій, підручників, навчальних посібників та понад 300 найменувань інших навчально-методичних розробок.

Кількість сучасних персональних комп'ютерів, що використовуються в навчальному процесі та наукових дослідженнях, перевищує 3000 одиниць.

Кампус університету складається з 11 гуртожитків, Центру культури та мистецтв, бази відпочинку та оздоровчого комплексу, санаторію-профілакторію, медичного центру. Університет має потужний спортивний комплекс: стадіон, легкоатлетичний манеж, спортивні зали та майданчики, яхт-клуб. Центр культури та мистецтв університету має один з найкращих концертних залів м. Києва.

Університет забезпечує підготовку фахівців за широким спектром 46 напрямів та 75 інженерно-технічних, соціально-економічних та гуманітарних спеціальностей з використанням сучасних освітніх технологій. На сьогоднішній день в університеті навчається понад 30 тисяч студентів, серед яких близько 1000 студентів – це іноземні громадяни із 45 країн світу.

Підготовку молоді до вступу в університет здійснює система доуніверситетської підготовки, в структурних ланках якої щорічно навчається понад три тисячі слухачів.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 7 з 48	

Організація навчального процесу в університеті спрямована на те, щоб забезпечити випускникам не лише отримання відповідних знань, умінь, навиків та компетенцій, але й певного місця в соціально-економічній системі держави – в науці, виробництві, підприємстві та інших сферах, на працевлаштування своєї інтелектуальної власності на основі поєднання навчального процесу з практикою наукової та інноваційної підприємницької діяльності.

Потужна навчальна та матеріально-технічна база університету, висококваліфікований науково-педагогічний колектив, оновлений зміст навчання та його гуманітаризація, впровадження в навчальний процес сучасних комп'ютерних інформаційних технологій, поглиблене вивчення іноземних мов сприяють ефективному оволодінню професією і формуванню особистості майбутнього фахівця.

Одним з важливих чинників підвищення якості професійної підготовки фахівців є індивідуальний підхід до кожної молодої людини, як при вступі її до університету, так і в процесі навчання. Кращі студенти мають можливість на етапі магістерської підготовки навчатися в складі невеликих груп під керівництвом провідних учених країни.

Розроблена і втілюється в життя концепція інтеграції університету зі світовим науково-освітнім простором з ретельним збереженням усіх досягнень і традицій, напрацьованих попередніми поколіннями студентів та співробітників. Успішно реалізовані так звані "англомовний" та "іспаномовний" проекти, в рамках яких навчальний процес за технічними спеціальностями в повному обсязі здійснюється англійською або іспанською мовами.

У навчальних структурних підрозділах університету здійснюється цілеспрямована робота з метою:

- залучення студентів до участі в науково-дослідній діяльності наукових шкіл, забезпечення їх співпраці з провідними науково-педагогічними працівниками як університету, так і організацій та установ НАН України та науково-виробничої сфери;
- підготовки студентів до наукової та інноваційної підприємницької діяльності, спрямування їх роботи на отримання конкретних результатів, які можуть скласти їх інтелектуальну власність і безпосередньо використовуватися в подальшій діяльності;
- забезпечення наукової та інноваційної діяльності студентів необхідним обладнанням, приладами та засобами комп'ютерних інформаційних технологій;
- виконання випускниками дипломних проектів та робіт на рівні, який засвідчував би реальність зайняття їх авторами бажаного місця в суспільстві.

Вимоги до програм підготовки фахівців в університеті постійно підвищуються, виходячи з того, що конкурентоспроможним при працевлаштуванні може вважатися фахівець, що відповідає, як мінімум, таким критеріям:

- високий професіоналізм;
- вільне володіння персональним комп'ютером та вміння працювати у світовому інформаційному просторі;
- вільне володіння однією або кількома іноземними мовами;
- обізнаність з основними вимогами організації трудових взаємовідносин;
- ініціативність, комунікабельність, висока працездатність, здатність та готовність до самостійної, високоякісної, результативної праці.

Входження університету в світове освітнє та науково-технічне співтовариство здійснюється через контакти із зарубіжними вищими навчальними закладами, навчальними центрами, асоціаціями, фірмами, міжнародними фондами, участь у міжнародних програмах тощо.

В університеті функціонують Європейський регіональний навчальний центр ІКАО з авіаційної безпеки та Європейський регіональний навчальний центр ІКАО по підготовці державних інспекторів з безпеки польотів та льотної придатності повітряних суден. Діяльність центрів спрямована на підвищення рівня безпеки функціонування цивільної авіації шляхом якісної стандартизованої підготовки відповідних категорій працівників авіаційних підрозділів з видачею їм міжнародного сертифіката і сприяє підвищенню ролі та авторитету університету в міжнародній авіаційній практиці.

Невід'ємною складовою навчального процесу в університеті є науково-дослідна діяльність викладачів та студентів. Університет послідовно і наполегливо розширює та заглиблює свою багатогранну наукову діяльність відповідно до прийнятої концепції його перетворення з навчально-наукового в науково-навчальний заклад.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 8 з 48	

Комплекс фундаментальних та прикладних досліджень науковців університету пов'язаний з новітніми інформаційними технологіями та нанотехнологіями, використанням можливостей космічної галузі. В університеті створені та успішно розвиваються наукові школи за перспективними науковими напрямками: сучасні авіаційні та космічні технології, аерокосмічні системи моніторингу та навігації рухомих об'єктів, діагностика та міцність, інформаційні технології та комплексний захист інформації, охорона навколишнього середовища та інші.

В університеті створено та активно функціонує Український Орган сертифікації нафтопродуктів УЦАХ-СЕПРО, що акредитований Держспоживстандартом України і має сертифікат відповідності вимогам ДСТУ ISO 9001:2009.

Велика увага приділяється в університеті підготовці науково-педагогічних працівників вищої кваліфікації. На сьогоднішній день в університеті проходять підготовку понад 650 аспірантів та докторантів.

З метою подальшого удосконалення освітньої та наукової діяльності та підвищення якості підготовки фахівців в університеті впроваджена система менеджменту якості, що базується на вимогах міжнародних стандартів ISO серії 9000.

Девіз Національного авіаційного університету, який повною мірою визначає його життя: **VIVERE! VINCERE! CREARE! (Жити! Творити! Перемагати!)** сяє латинню не лише в чудовій актовій залі, але і в серцях кожного працівника, студента та випускника, підкреслюючи упевнений поступ університету в майбутнє.

РЕКТОРАТ УНІВЕРСИТЕТУ

Перший проректор

Д-р. техн. наук, професор Луцький Максим Георгійович
Кімн. 1/219, тел. 4067777

Проректор з науково-педагогічної роботи та міжнародних зв'язків

Д-р. пед. наук, доцент Зарубінська Ірина Борисівна
Кімн. 8/200, тел. 4067775

Проректор з науково-педагогічної роботи

Канд. техн. наук, професор Полухін Анатолій Васильович
Кімн. 1/220, тел. 4067637

Проректор з наукової роботи

Д-р техн. наук, професор Харченко Володимир Петрович
Кімн. 1/238, тел. 4973365

Проректор з науково-педагогічної та виховної роботи

Д-р. філол. наук, професор Козачок Ярослав Вікторович
Кімн. 1/227, тел. 4975069

Проректора з науково-педагогічної роботи та корпоративного розвитку

Канд. хім. наук, доцент Борсук Павло Сергійович
Кімн.-1/236, тел. 4977365

Проректор з адміністративно-господарської роботи

Войцехівський Валентин Вікторович
Кімн. 1/236, тел. 4977314

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 9 з 48	

Політика Національного авіаційного університету в сфері якості

Схвалена Вченою радою університету

24.09.2014, протокол №8

Стратегічною метою Національного авіаційного університету є вихід на позиції лідерства в освітньо-професійній сфері і бути кращим у нашій державі в наданні освітніх послуг, підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації фахівців різних освітньо-кваліфікаційних рівнів та ступенів, виконанні наукових досліджень та дослідно-конструкторських розробок.

Політика університету в сфері якості базується на засадах міжнародного стандарту якості ISO 9001:2008 і спрямована на гарантоване забезпечення вимог та очікувань замовників фахівців та студентів освітніми послугами на рівні, визначеному світовим ринком, і безперервне підвищення якості цих послуг з використанням ефективного зворотного зв'язку із замовниками, працівниками та студентами.

Основними принципами Політики університету в сфері якості є:

- Максимальне задоволення вимог та очікувань замовників фахівців та студентів.
- Лідерство та персональної відповідальності керівників усіх рівнів.
- Професіоналізм та компетентність працівників.
- Системний та процесний підхід до менеджменту.
- Прозорість та логічність процесів прийняття рішень.
- Корпоративна культура.
- Високі технології.
- Оптимізація видатків.
- Здоров'я та безпека.

Реалізація Політики університету в сфері якості здійснюється шляхом:

- впровадження, забезпечення ефективного функціонування та безперервного вдосконалення системи менеджменту якості, яка охоплює всі процеси і працівників та студентів університету і відповідає його стратегічній меті;
- залучення всіх працівників та студентів до культури якості та стимулювання їхньої творчої участі в її забезпеченні;
- безперервного та творчого вдосконалення змісту та розширення номенклатури освітніх послуг з урахуванням розвитку освіти, науки, практики та змін на ринку праці;
- збалансованості теоретичної та практичної підготовки фахівців;
- постійного оновлення та модернізації матеріально-технічної бази університету;
- інтеграції освітнього процесу та наукової діяльності;
- повної інформатизації всіх процесів діяльності університету;
- вивчення та впровадження в освітній процес кращих досягнень вітчизняних та зарубіжних педагогічних та наукових шкіл;
- створення в університеті довірчої обстановки та творчої співпраці;
- забезпечення ефективної реалізації принципів соціального менеджменту для працівників та студентів;
- безперервного самоконтролю та самоаналізу на всіх рівнях.

Працівники Національного авіаційного університету є компетентними фахівцями в своїй царині діяльності і особистою працею та здобутками в освіті та науці докладають зусиль до того, щоб університет здобув заслужене визнання та посів гідне місце на світовому ринку освітніх послуг.

Національний авіаційний університет приділяє особливу увагу ролі студентів у процесах забезпечення якості при розробці та реалізації освітніх програм, а також виконанні наукових досліджень та дослідно-конструкторських розробок.

Керівництво університету є лідером в реалізації Політики в сфері якості і зобов'язується здійснювати необхідне організаційне, науково-методичне та матеріально-технічне забезпечення і підтримку діяльності колективу університету, спрямовану на реалізацію його педагогічного, наукового та творчого потенціалу.

Ректор

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 10 з 48	

ОРГАНІЗАЦІЙНА СТРУКТУРА СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ УНІВЕРСИТЕТУ

В університеті визначена структура підрозділів, відповідальних за формування системи менеджменту якості та забезпечення її функціонування (на рис. 1).

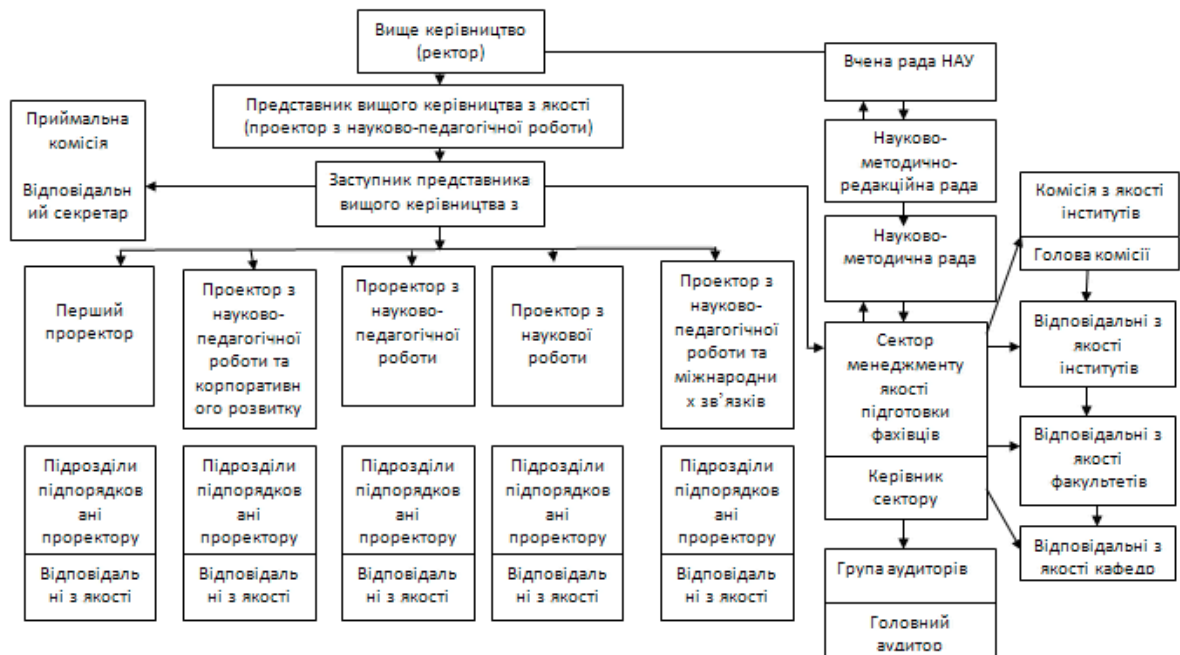


Рисунок 1 – Організаційна структура системи менеджменту якості НАУ

Відповідальним за систему менеджменту якості НАУ є перший проректор (проректор з науково-педагогічної роботи) університету, який також є представником вищого керівництва з якості.

Представник вищого керівництва з якості НАУ – особа безпосередньо відповідальна за створення, підтримку в робочому стані й постійне покращення СМЯ. Основні завдання представника вищого керівництва з якості:

- забезпечення розробки, впровадження й підтримки в робочому стані процесів, необхідних для СМЯ;
- подання звітів вищому керівництву університету про функціонування СМЯ та необхідні покращення;
- сприяння поширенню розуміння вимог споживачів.

Для забезпечення відкритості та прозорості прийняття рішень, оцінці їх дієздатності в університеті створена Рада з якості, яка взаємодіє з СМЯПФ та Вченою Радою НАУ.

Рада з якості НАУ формується з представників керівництва (ректорату) і відповідальних з якості різних підрозділів НАУ. Очолює Раду з якості НАУ Голова Ради – ректор університету. У функції Ради з якості НАУ входить планування й координація робіт зі створення й удосконалення СМЯ НАУ, а також рішення деяких принципових питань її розвитку. Засідання Ради з якості проводяться згідно плану або за необхідністю. Найбільш важливі питання можуть виноситися на розгляд Вченої Ради НАУ. В інститутах організуються Комісії з якості. Діяльність Ради з якості університету регламентується Положенням про Раду з якості університету, діяльність Комісії з якості інституту регламентується Положенням про Комісію з якості інституту.

Сектор менеджменту якості підготовки фахівців є структурним підрозділом університету, основним завданням якого є організація та безпосередня участь у розробці, впровадженні й удосконаленні СМЯ та її документації.

Сектор менеджменту якості підготовки фахівців очолює керівник, що призначається й звільняється з посади наказом ректора згідно з поданням представника вищого керівництва з якості. Сектор

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 11 з 48	

тор менеджменту якості підготовки фахівців вирішує покладені на нього завдання у взаємодії з керівництвом НАУ, інститутами, факультетами, кафедрами та іншими структурними підрозділами, що належать до організаційної структури СМЯ та ін. Діяльність СМЯПФ регламентується Положенням про СМЯПФ.

Група внутрішніх аудиторів діє під час внутрішніх аудитів і формується з представників СМЯПФ та інших структурних підрозділів університету, її склад затверджується наказом ректора на кожний навчальний рік. Групу очолює головний аудитор. Діяльність групи аудиторів регламентується документованою процедурою СМЯ НАУ ДП 8.2.2 – 02 - 2012.

Відповідальні з якості структурних підрозділів (інститутів, факультетів, кафедр тощо), є провідниками політики в сфері якості на всіх рівнях структури університету. Спільно з СМЯПФ вони беруть участь у розробці документації СМЯ, проведенні внутрішніх аудитів і самооцінки, обробці отриманих даних, формуванні й реалізації планів коригувальних і запобіжних дій.

Інфраструктура підтримки СМЯ НАУ складається з:

- робочої групи з розробки, впровадження та удосконалення СМЯ НАУ;
- кафедр, що проводять підготовку фахівців в сфері менеджменту якості;
- науково-дослідних інститутів за напрямками діяльності в сфері менеджменту якості;
- органів (центрів) з сертифікації, в тому числі з сертифікації систем менеджменту якості;
- навчально-консалтингових центрів з менеджменту якості.

1 ГАЛУЗЬ ЗАСТОСУВАННЯ

1.1 Загальні положення

Національний авіаційний університет здійснює освітню діяльність, пов'язану з наданням освітніх послуг для здобуття вищої освіти, з видачею відповідного документа.

Національний авіаційний університет також здійснює наукову і науково-технічну діяльність, що є невід'ємною складовою освітньої діяльності і має за мету інтеграцію наукової, навчальної і виробничої діяльності в системі вищої освіти. У процесі здійснення наукової і науково-технічної діяльності (далі скорочено, наукова діяльність) споживачам надаються наукові послуги, результатами яких є нові знання, одержані в процесі фундаментальних або прикладних наукових досліджень та зафіксовані на носіях наукової інформації, нові конструкторські чи технологічні рішення, експериментальні зразки, закінчені випробування, розробки, які впроваджені або можуть бути впроваджені в практику.

Ця Настанова описує СМЯ університету для демонстрації спроможності університету надавати освітні та наукові послуги відповідних кваліфікаційних рівнів вищої професійної освіти, які відповідають вимогам державних освітніх стандартів МОН України, надавати наукові послуги, які відповідають вимогам споживачів (замовників) – підприємств та організацій профільних галузей та інших зацікавлених сторін, проголошує Політику та Цілі для постійного покращення і підвищення задоволеності споживачів.

1.2 Застосування

1.2.1 Галузь застосування СМЯ НАУ поширюється на інститути і факультети, всі кафедри, структурні підрозділи науково-дослідної частини, інші структурні підрозділи університету, які пов'язані з організацією та реалізацією процесів освітньої та наукової діяльності, процесів менеджменту якості, забезпечувальних процесів СМЯ НАУ для надання якісних послуг освітньої та наукової діяльності (далі – освітні та наукові послуги), відповідно до вимог ISO 9001:2008. Освітні послуги надаються за денною, заочною та дистанційною формами навчання, а також у формі післядипломного навчання за певними освітньо-кваліфікаційними рівнями.

Результати послуг наукової діяльності надаються у формі звіту, наукової праці, наукової доповіді, наукового повідомлення про науково-дослідну роботу, монографічного дослідження, наукового відкриття, а також у формі ескізного проекту, конструкторської або технологічної документації на науково-технічну продукцію, натурального зразка тощо.

1.2.2 Положення цієї Настанови підлягають обов'язковому виконанню у всіх структурних підрозділах і службах НАУ, які задіяні у СМЯ, за винятком відокремлених навчальних та наукових

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 12 з 48	

структурних підрозділів університету та підрозділів, що безпосередньо не пов'язані з якістю послуг освітньої та наукової діяльності.

1.2.3 Настанова з якості НАУ не містить вимоги щодо інших систем менеджменту (наприклад, фінансового менеджменту).

2 НОРМАТИВНІ ПОСИЛАННЯ

У Настанові використані посилання на нормативні документи (надалі – НД):

- Закон України “Про освіту”;
- Закон України “Про вищу освіту”;
- Закон України “Про наукову і науково-технічну діяльність”;
- ДСТУ ISO 9000-2007 “Системи управління якістю. Основні положення та словник”;
- ДСТУ ISO 9001-2009 “Системи управління якістю. Вимоги”;
- ДСТУ ISO 9004-2001 “Системи управління якістю. Настанови щодо поліпшення діяльності”;
- ДСТУ ISO/IEC 17025-2001 “Загальні вимоги до компетентності випробувальних та калібрувальних лабораторій”;
- ДСТУ ISO 10011-1-97 “Настанови щодо перевірки системи якості. Частина. 1. Перевірка”;
- ДСТУ ISO 10011-2-97 “Настанови щодо перевірки системи якості. Частина 2. Кваліфікаційні вимоги до аудиторів з систем якості”;
- ДСТУ ISO 10011-3-97 “Настанови щодо перевірки системи якості. Частина 3. Управління програмами перевірок”;
- ISO 9000:2005 “Системи управління якістю. Основні положення та словник”;
- ISO 9001:2008 “Системи менеджменту якості. Вимоги”;
- ISO 9004:2000 “Системи менеджменту якості. Керівництво з вдосконалення функціонування”;
- ISO 19011:2002 “Рекомендації з аудита систем менеджменту якості та/або навколишнього середовища”.

3 ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У цій Настанові застосовані терміни і визначення згідно зі стандартом ISO 9000:2005 “Система менеджменту якості. Основні положення та словник”, а також інші терміни.

Освіта – цілеспрямований процес виховання і навчання в інтересах людини, суспільства, держави, що супроводжується констатацією досягнення учнем установлених державою освітніх рівнів (освітніх цензів) (Закон України “Про освіту”).

Освітня діяльність – діяльність, пов'язана з наданням послуг для здобуття вищої освіти з видачею відповідного документа.

Освітній процес – передача і засвоєння соціально-культурного досвіду, а також формування спроможності до його збагачення.

Університет – організація невиробничої сфери, основним процесом діяльності якої є освітній процес.

Продукція – результат процесу.

Результат освітнього процесу – освітня послуга.

Освітні послуги – комплекс цілеспрямовано створюваних і пропонуваних можливостей для набуття знань і умінь з метою задоволення освітніх потреб.

Якість – ступінь, до якого сукупність власних характеристик задовольняє вимоги.

Якість вищої освіти – сукупність якостей особи з вищою освітою, що відображає її професійну компетентність, ціннісну орієнтацію, соціальну спрямованість і обумовлює здатність задовольняти як особисті духовні і матеріальні потреби, так і потреби суспільства.

Якість освітньої діяльності – сукупність характеристик системи вищої освіти та її складових, яка визначає її здатність задовольняти встановлені і передбачені потреби окремої особи або (та) суспільства.

Якість освітніх послуг – відповідність рівня надання освітніх послуг встановленим вимогам.

Наукова діяльність – інтелектуальна творча діяльність, спрямована на одержання і використання нових знань. Основними її формами є фундаментальні та прикладні наукові дослідження.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 13 з 48	

Науково-технічна діяльність – інтелектуальна творча діяльність, спрямована на одержання і використання нових знань у всіх галузях техніки і технологій. Її основними формами (видами) є науково-дослідні, дослідно-конструкторські, проектно-конструкторські, технологічні, пошукові та проектно-пошукові роботи, виготовлення дослідних зразків або партій науково-технічної продукції, а також інші роботи, пов'язані з доведенням наукових і науково-технічних знань до стадії практичного їх використання.

Науково-педагогічна діяльність – педагогічна діяльність у вищих навчальних закладах та закладах післядипломної освіти III – IV рівнів акредитації, пов'язана з науковою та (або) науково-технічною діяльністю.

Науково-організаційна діяльність – діяльність, що спрямована на методичне, організаційне забезпечення та координацію наукової, науково-технічної та науково-педагогічної діяльності.

Науковий працівник – вчений, який за основним місцем роботи та відповідно до трудового договору (контракту) професійно займається науковою, науково-технічною, науково-організаційною або науково-педагогічною діяльністю та має відповідну кваліфікацію незалежно від наявності наукового ступеня або вченого звання, підтверджену результатами атестації.

Науково-педагогічний працівник – вчений, який за основним місцем роботи займається професійно педагогічною та науковою або науково-технічною діяльністю у вищих навчальних закладах та закладах післядипломної освіти III та IV рівнів акредитації.

Науковий результат – нове знання, одержане в процесі фундаментальних або прикладних наукових досліджень та зафіксоване на носіях наукової інформації у формі звіту, наукової праці, наукової доповіді, наукового повідомлення про науково-дослідну роботу, монографічного дослідження, наукового відкриття тощо.

Науково-прикладний результат – нове конструктивне чи технологічне рішення, експериментальний зразок, закінчене випробування, розробка, яка впроваджена або може бути впроваджена у суспільну практику. Науково-прикладний результат може бути у формі звіту, ескізного проекту, конструкторської або технологічної документації на науково-технічну продукцію, натурного зразка тощо.

Аудит – систематичний, незалежний і задокументований процес отримання доказів аудита (протоколів, записів, викладень фактів чи іншої інформації) і об'єктивного їх оцінювання з метою визначення ступеня виконання критеріїв аудита (політик, процедур чи вимог).

Валідація – підтвердження наданням об'єктивних доказів, що вимоги щодо конкретного передбаченого використання або застосування виконано.

Верифікація – підтвердження наданням об'єктивних доказів, що встановлені вимоги виконано.

Оцінка якості – систематична перевірка, яка засвідчує, наскільки діяльність підрозділу здатна задовольнити встановлені вимоги.

Невідповідність – невиконання встановлених вимог.

Нормативний документ – документ, що встановлює правила, загальні принципи або характеристики, які стосуються різних видів діяльності чи їх результатів.

Положення про підрозділ – документ, що визначає статус підрозділу, сферу його діяльності, задачі та функції підрозділу, порядок призначення керівника підрозділу та його відповідальність і повноваження.

Посадова інструкція – документ, що визначає вимоги до кваліфікації, обов'язки, права та відповідальність працівника, призначеного на посаду.

Процедура – встановлений спосіб здійснення діяльності або процесу.

Періодична перевірка документа – розгляд нормативного документа з метою з'ясування його адекватності.

Перегляд документа – внесення усіх необхідних змін у зміст та оформлення нормативного документа. Результати перегляду подаються виданням бюлетеня змін або публікацією нової версії нормативного документа

Зацікавлені сторони у діяльності університету:

споживачі – роботодавці, та інші зовнішні і внутрішні замовники освітніх і наукових послуг;

Державний орган управління – Міністерство освіти та науки України;

суспільство – адміністрації суб'єктів України, рада ректорів вузів, служби зайнятості, засоби масової інформації тощо;

постачальники – підприємства (організації), що задіяні у створенні належних умов для надання освітніх і наукових послуг (постачання обладнання, ресурсів забезпечення життєдіяльності, будівельні послуги тощо);

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 14 з 48	

персонал – співробітники університету;
Вище керівництво університету – ректор;
Представник вищого керівництва з якості – проректор з навчальної роботи;
Керівники структурних підрозділів – директори інститутів, завідувачі кафедр, директори центрів, начальники, відділів та ін.
Результативність – ступінь реалізації запланованої діяльності та досягнення запланованих результатів.
Ефективність – співвідношення поміж досягнутим результатом і використаними ресурсами.

4 СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

4.1 Загальні вимоги

Система менеджменту якості є сукупністю заходів, методів і засобів, які забезпечують надання якісних освітніх і наукових послуг на всіх етапах їхньої реалізації з урахуванням задоволення вимог державних освітніх стандартів вищої професійної освіти й потреби МОН України, а також споживачів-роботодавців та інших зацікавлених сторін.

В університеті розроблена, документально оформлена, впроваджена і підтримується у робочому стані СМЯ, постійно покращується її результативність згідно з вимогами міжнародного стандарту ISO 9001:2008.

Вимоги СМЯ поширюються на такі рівні управління:

- університет у цілому;
- інститути;
- факультети;
- кафедри;
- робочі місця.

Розподіл обов'язків і відповідальності керівництва та виконавців, порядок взаємодії підрозділів і служб у виконанні функцій і вирішенні задач щодо забезпечення якості надання освітніх і наукових послуг визначає і описує документація СМЯ.

В університеті визначено процеси СМЯ, їхнє застосування, а також послідовність і взаємодію процесів (рис.2, рис.3). Процеси СМЯ НАУ поділені на три основних групи – процеси менеджменту, процеси освітньої та наукової діяльності, забезпечувальні процеси, які сприяють ефективному функціонуванню СМЯ.

Опис процесів СМЯ подано у Документованій процедурі “Управління процесами” (СМЯ НАУ ДП 7.5.1 - 02- 2013).

Галузь застосування СМЯ НАУ поширюється на структурні підрозділи університету, які задіяні у СМЯ, а також сторонні організації та особи, які пов'язані з наданням послуг освітньої та наукової діяльності в університеті і зобов'язані виконувати вимоги СМЯ НАУ.

Для забезпечення результативності процесів СМЯ, включаючи процес аутсорсингу визначені критерії і методи оцінювання, опис яких наведений у п. 8.2.3 цієї Настанови.

Університет забезпечує ресурси та інформацію, необхідні для підтримки процесів СМЯ та їхнього моніторингу, що відображено у розділах 6 і 8 цієї Настанови.

Система менеджменту якості університету підлягає регулярній внутрішній перевірці та оцінюванню ефективності функціонування з подальшим її коригуванням (п. 8.2.2 цієї Настанови). В університеті розроблена й впроваджена процедура моніторингу, вимірювання та аналізу процесів СМЯ, яка описана у п. 8.2.3 цієї Настанови, а також вживаються заходи, що необхідні для досягнення запланованих результатів і постійного покращення цих процесів (розділ 8.5 цієї Настанови). Постійне покращення здійснюється на базі систематичної перевірки якості надання освітніх і наукових послуг, періодичного контролю та аналізу функціонування СМЯ і зв'язку з зацікавленими сторонами.

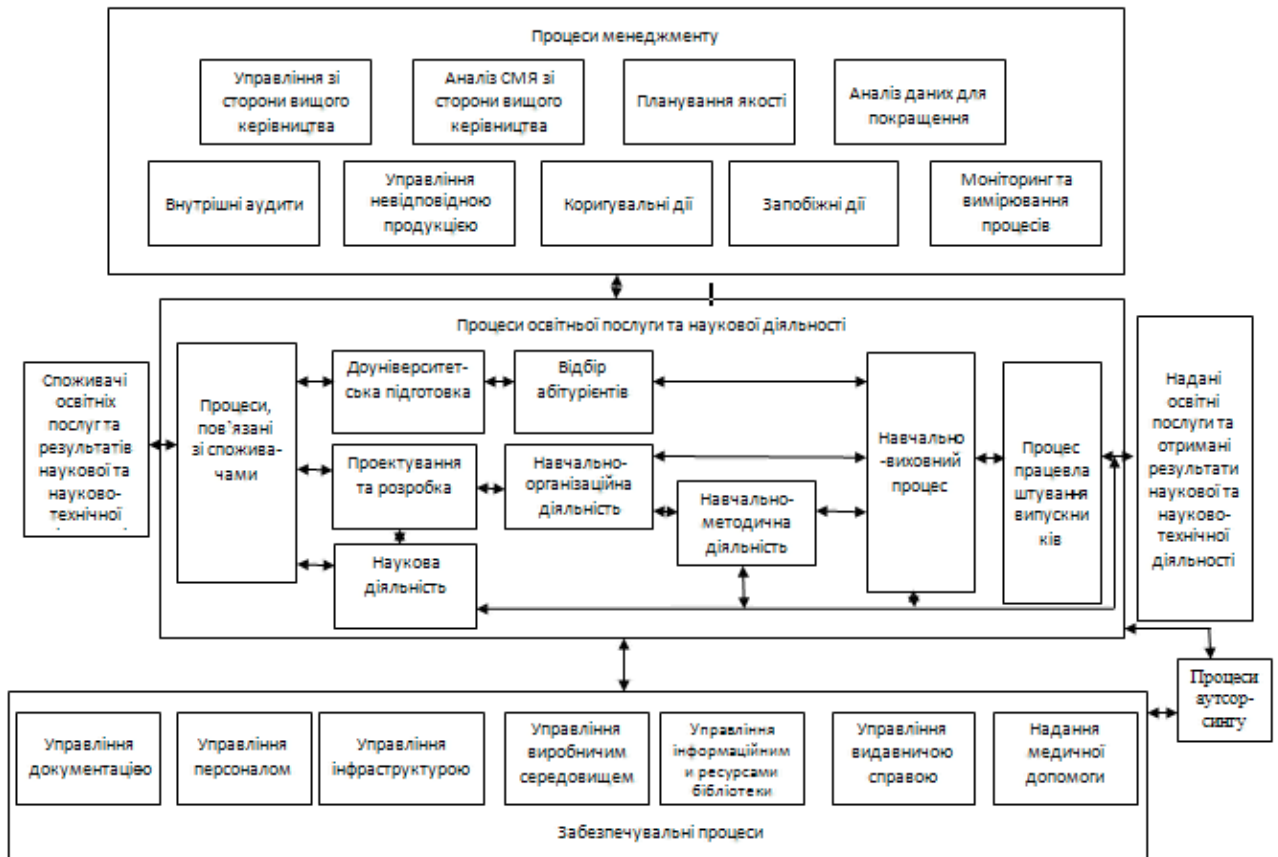


Рисунок 2 – Узагальнена схема процесів СМЯ НАУ

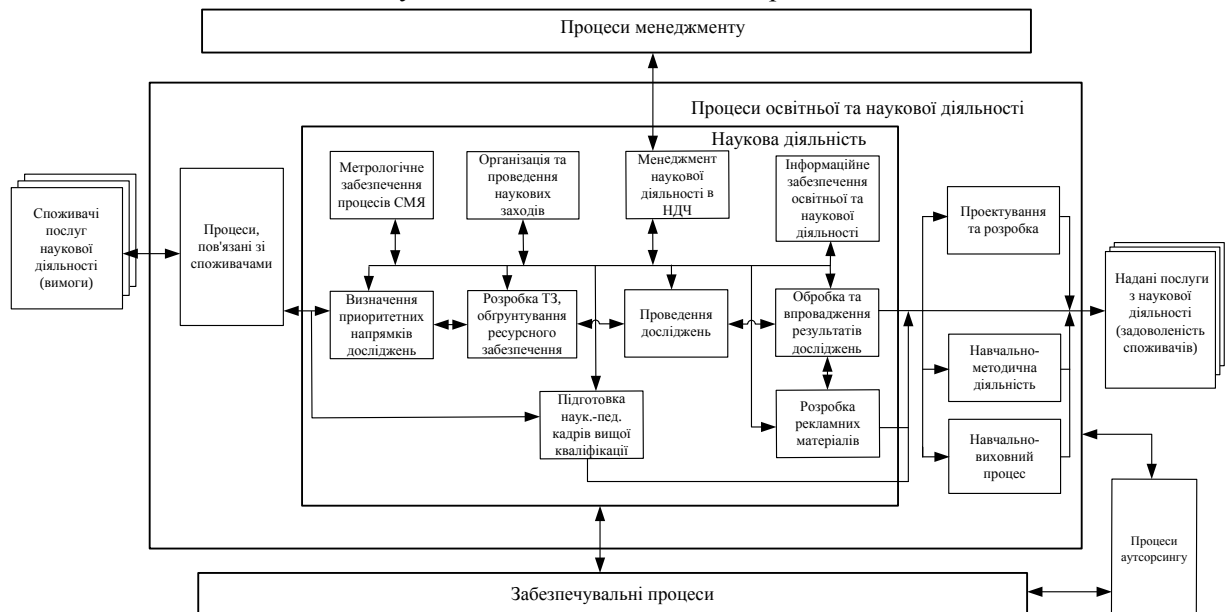


Рисунок 3 – Узагальнена схема процесів наукової діяльності НАУ

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 16 з 48	

4.2 Вимоги до документації

4.2.1 Загальні положення

У рамках СМЯ університету функціонують такі види документації:

- стратегічні документи з управління якістю (документально оформлена Політика та Цілі в сфері якості; Настанова з якості СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008; плани та програми з якості);
- внутрішні нормативні документи (обов'язкові документовані процедури СМЯ згідно з ISO 9001:2008; інші документовані процедури СМЯ, що описують процеси надання освітніх і наукових послуг та допоміжні процеси);
- зовнішні нормативні документи (Закони України, Укази Президента України, Постанови КМУ, накази та інші нормативні документи МОН України, державні та галузеві стандарти та інші документи);
- організаційні документи (Устав університету, організаційна структура університету, Положення про структурні підрозділи університету, посадові інструкції);
- розпорядчі та інформаційні документи (накази, розпорядження та рекомендації, оперативні плани та програми, листи та службові записки);
- документи, що стосуються надання освітніх і наукових послуг (ОПП, ОКХ, навчальні та робочі навчальні плани, навчальні та робочі навчальні програми, паспорти лабораторій, довідки про оснащення навчальною літературою, технічні завдання на науково-дослідні роботи, звіти про науково-дослідні роботи тощо);
- зовнішнє листування;
- протоколи (звітні документи, до яких належать семестрові та модульні відомості, залікові книжки, додатки до дипломів, протоколи державних екзаменаційних комісій, протоколи внутрішніх аудитів СМЯ та записи згідно з ISO 9001:2008).

Перелік документації наведений в Реєстрі документів, перелік форм документів наведений у Реєстрі форм а форми документів наведені у Форми документів.

4.2.2 Настанова з якості

В університеті розроблена Настанова, призначення якої наведено у п. 1.1.

Настанова містить:

- передмову;
- коротку характеристику університету (вступ);
- Політику Національного авіаційного університету в сфері якості;
- організаційну структуру системи менеджменту якості університету;
- галузь застосування СМЯ (п. 1.2.1), разом з обмеженнями галузі застосування стандарту ISO 9001:2008 для НАУ (п. 1.2.4);
- нормативні посилання на обов'язкові і додаткові документовані процедури (ДП) та їх перелік;
- терміни та визначення;
- опис основних складових СМЯ НАУ згідно з вимогами ISO 9001:2008 (розділи 4-8);
- додатки, в яких наведена узагальнена структура університету та його навчальні та наукові підрозділи, узагальнена структура управління університетом, обов'язкові і додаткові документовані процедури.

Процедура розроблення, впровадження та управління Настановою представлена у СМЯ НАУ ДП 4.2.3. – 02 – 2010.

Настанова призначена для:

1. Використання для внутрішніх потреб університету:
 - служить довідковою інформацією для його керівництва та співробітників;
 - є основою для вищого керівництва університету з вдосконалення та ефективного використання СМЯ, а також досягнення Цілей в сфері якості;
 - встановлює й доводить до співробітників університету Політику та Цілі в сфері якості;
 - є матеріалом для проведення внутрішніх аудитів;
 - використовується для навчання керівників і співробітників університету.
2. Використання для зовнішніх потреб університету:

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 17 з 48	

– демонструє відповідність діяльності університету вимогам ISO 9001:2008;
– служить демонстраційним документом (доказом) для зовнішніх організацій (МОН України, включно Управління ліцензування, акредитації та нострифікації МОН України, підприємств-споживачів, абітурієнтів, батьків, середніх загальноосвітніх і професійних навчальних закладів, органів сертифікації та регулювання та ін.) спроможності задовольняти вимоги споживачів.

Примірники Настанови поділяються на контрольний, враховані та інформаційні. Порядок ідентифікації, зберігання, розсилання, внесення змін, актуалізації Настанови наведено в СМЯ НАУ ДП 4.2.3 – 02 – 2010.

4.2.3 Управління документацією

Управління документацією в НАУ виконується у відповідності до обов'язкової документованої процедури СМЯ НАУ ДП 4.2.3 – 02 - 2010 “Управління документацією”.

4.2.4 Управління протоколами

Управління протоколами спрямовано на організацію інформаційних процесів забезпечення своєчасного і регулярного надання вищому керівництву університету і зацікавленим сторонам повної і достовірної інформації, необхідної і достатньої для прийняття обґрунтованих рішень щодо покращення процесів діяльності НАУ.

Управління протоколами в НАУ виконується згідно з обов'язковою документованою процедурою СМЯ НАУ ДП 4.2.4 – 01 - 2008 “Управління протоколами”.

5 ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ КЕРІВНИЦТВА

5.1 Обов'язки керівництва

Вище керівництво університету прийняло на себе зобов'язання щодо розроблення і впровадження СМЯ, а також постійного її покращення таким способом:

- доведенням до відома співробітників університету важливості виконання обов'язкових вимог та вимог зацікавлених сторін;
- прийняттям Політики Національного авіаційного університету в сфері якості (п. 5.3);
- розробленням Цілей університету в сфері якості;
- проведенням вищим керівництвом аналізу функціонування СМЯ;
- забезпеченням необхідними ресурсами.

Свідченнями прийняття зобов'язань щодо розроблення і впровадження СМЯ НАУ є:

- протоколи засідань і рішення Вченої Ради університету і ректорату, Ради з якості університету (Комісії з якості інституту) стосовно розроблення, впровадження та удосконалення СМЯ;
- результати аналізу вищим керівництвом НАУ, СМЯПФ, оформлені відповідними документами та протоколами;
- накази ректора та дії спеціалізованих підрозділів (Ради з якості університету (Комісій з якості інститутів) та ін.), що приймають участь у створенні й підтриманні СМЯ, спрямовані на розроблення і вдосконалення СМЯ.

Ректор університету призначив відповідального за СМЯ – першого проректора (проректора з навчальної роботи), який є представником вищого керівництва з якості. Він несе відповідальність і йому делеговані повноваження, поширені на забезпечення розроблення, впровадження та підтримання у робочому стані СМЯ. Представник вищого керівництва з якості надає звіти ректору про функціонування СМЯ.

Керівники підрозділів університету приймають активну участь у розробці і впровадженні СМЯ та несуть персональну відповідальність за результативність та ефективність СМЯ.

Відповідно до вимог ISO 9001:2008 керівництво НАУ забезпечує інформованість співробітників університету про актуальність і важливість їхньої діяльності в сфері якості. Виконання зобов'язань здійснюється через публікації в інформаційних матеріалах НАУ (газеті “Авіатор”, через телебачення та ін.), що стосуються якості (наприклад, опис завдань чи Цілей в сфері якості, поширення інформації про навчання персоналу університету щодо розроблення і впровадження СМЯ,

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 18 з 48	

роз'яснення Політики в кожному підрозділі та ін.). В університеті визначені дії щодо забезпечення зворотних зв'язків зі споживачами за відповідальністю проректора з навчальної роботи та проректора з наукової роботи.

Вище керівництво НАУ постійно аналізує СМЯ для забезпечення результативного, ефективного її функціонування.

Для забезпечення розроблення і впровадження процесів вимірювання, аналізу і покращення проводяться регулярні внутрішні аудити, збираються і аналізуються дані, які потім аналізуються вищим керівництвом, СМЯПФ і приймаються рішення щодо удосконалення діяльності університету та СМЯ.

Вище керівництво НАУ забезпечує функціонування СМЯ необхідними ресурсами.

5.2 Орієнтація на споживача

Орієнтація на споживача є одним з основних принципів менеджменту якості в університеті. Головна роль в орієнтації всієї діяльності НАУ на споживачів належить вищому керівництву університету.

Вище керівництво університету гарантує, що запити і очікування споживачів освітніх і наукових послуг визначені, відповідають вимогам до змісту освіти, технологіям навчання, методам контролю, підбору науково-педагогічних та наукових працівників і виконуються з метою досягнення задоволеності всіх груп споживачів.

Вище керівництво університету поклало функції з визначення вимог споживачів освітніх послуг (МОН України, роботодавці тощо) на навчальний відділ НАУ (згідно з Положенням про навчальний відділ НАУ). Визначення вимог до наукових послуг покладено на НДЧ. Сектор менеджменту якості підготовки фахівців виконує функції зі збору та обробки інформації щодо сприймання споживачами рівня університету та змісту освітніх і наукових послуг (п.п.7.2.1, 8.2.1 цієї Настанови).

МОН України також є зацікавленою стороною у діяльності НАУ, яка висуває власні вимоги. Вище керівництво університету призначило проректора з навчальної роботи та проректора з наукової роботи відповідальними за постійне відстеження вимог та їх дотримання в університеті.

Проректор з навчальної роботи є відповідальним за впровадження інноваційних освітніх технологій: дистанційної освіти, освітніх стандартів, напрямів підготовки фахівців, модульно-рейтингової системи оцінювання тощо.

Начальник навчального відділу відповідає за дотримання у змісті освіти вимог з ліцензування і акредитації спеціальностей університету.

Директори інститутів та декани факультетів несуть відповідальність за формування навчальних та робочих навчальних планів, що мають відповідати вимогам державних освітніх стандартів вищої професійної освіти, вимогам ринку і сучасним тенденціям розвитку науки і техніки.

Завідувачі випускових кафедр відповідальні за зміст програм навчальних дисциплін, робочих навчальних планів спеціальностей (напрямів підготовки) вимогам освітніх стандартів, сучасним тенденціям розвитку науки і техніки, вимогам роботодавців і внутрішніх споживачів.

Вище керівництво прийняло на себе зобов'язання і визначило підходи до інформування співробітників про вимоги споживачів та інших зацікавлених сторін (п. 5.1 цієї Настанови). Забезпечення вищим керівництвом НАУ виконання всіх висунутих вимог гарантується безперервним вимірюванням і моніторингом задоволеності споживачів (п. 8.2.1 цієї Настанови), а також постійним покращенням діяльності університету.

Наукова діяльність є невід'ємною складовою освітньої діяльності і має за мету інтеграцію наукової, навчальної і виробничої діяльності в системі вищої освіти. У процесі наукової діяльності надаються наукові послуги.

Головним замовником наукових послуг університет вважає профільні підприємства, організації галузей, для яких здійснюється підготовка спеціалістів, а також інші зацікавлені підприємства, організації. Відповідальним за постійне відстеження вимог споживачів є проректор з наукової роботи університету.

5.3 Політика в сфері якості

Політику Національного авіаційного університету в сфері якості формує, затверджує та організує її втілення в життя ректор університету.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 19 з 48	

Вище керівництво забезпечує, щоб Політика в сфері якості:

- відповідала Цілям університету;
- містила зобов'язання відповідати сучасним вимогам та безперервному вдосконаленню СМЯ;
- забезпечувала умови для визначення та аналізу Цілей;
- була доведена до кожного співробітника університету та була зрозумілою;
- періодично переглядалася для забезпечення постійної відповідності.

Під час розроблення Політики вищим керівництвом бралось до уваги:

- стратегічні Цілі університету;
- характер майбутніх покращань, необхідних для успішної діяльності університету;
- ступінь задоволеності споживачів та інших зацікавлених сторін діяльністю університету;
- потреби і очікування зацікавлених сторін;
- ресурси, необхідні для реалізації Політики.

Для досягнення Цілей, визначених Політикою, вище керівництво університету:

- забезпечує загальне керівництво якістю надання освітніх і наукових послуг;
- чітко визначає відповідальність, повноваження і взаємодію підрозділів та їхніх керівників у реалізації функцій управління якістю надання освітніх і наукових послуг;
- забезпечує виконання вимог Політики всіма співробітниками університету.

Всі співробітники університету ознайомлені з Політикою, про що свідчать відповідні записи у підрозділах університету. Знов прийняті на роботу знайомляться з Політикою перед прийомом до роботи. Відповідальність за ознайомлення з Політикою покладена на відповідальних з якості структурних підрозділів.

Задokumentований текст Політики знаходиться у всіх підрозділах університету, а також розташований на інформаційному стенді та сайті університету <http://nau.edu.ua>.

Політика підлягає перегляду ректором університету (п.5.6). Після внесення змін до Політики, відповідальність за їхню актуалізацію покладена на керівника СМЯПФ.

Політика належить до контрольованих документів і на неї поширюється дія обов'язкової документованої процедури СМЯ ДП 4.2.3 – 02 – 2010.

5.4 Планування

5.4.1 Цілі в сфері якості

Вище керівництво НАУ формулює Цілі в сфері якості виходячи з необхідності виконання Місії, яка покладена на університет, а саме:

Зміцнення освітньо-професійного потенціалу держави шляхом високоякісної підготовки патріотичних, всебічно розвинутих фахівців, різних освітньо-кваліфікаційних рівнів та ступенів, конкурентоспроможних на світовому ринку праці та готових до плідної професійної діяльності в умовах постійного розвитку світового співтовариства, для підприємств, організацій та установ усіх форм власності авіатранспортної та інших галузей економіки.

Основними стратегічними Цілями Національного авіаційного університету в сфері якості є:

- вихід на позиції лідерства в світовій освітньо-професійній сфері підготовки, підвищення кваліфікації та перепідготовки фахівців різних освітньо-кваліфікаційних рівнів та ступенів, проведенні наукових досліджень та дослідно-конструкторських розробок;
- формування власного іміджу та підвищення престижу вищого навчального закладу “Національний авіаційний університет” – гаранта якості та надійності зі світовим визнанням через міжнародну сертифікацію системи менеджменту якості освітньої та наукової діяльності;
- інтеграція зі світовим освітнім та науково-технічним співтовариством з дбайливим збереженням власних досягнень і традицій, напрацьованих в університеті;
- створення та розвиток на принципі постійного вдосконалення системи менеджменту якості освітньої та наукової діяльності;
- забезпечення системних гарантій набуття студентами знань, умінь, культури та якісної професійної підготовки до самореалізації в суспільстві. Забезпечення системної інтеграції освіти, науки та виробництва, включаючи процеси менеджменту освітнього процесу та наукових досліджень;
- забезпечення випереджаючого задоволення вимог та очікувань замовників;

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 20 з 48	

- створення і забезпечення внутрішніх та зовнішніх гарантій якості освітніх і наукових послуг;
- забезпечення ефективної реалізації принципів соціального менеджменту для студентів та співробітників університету.

Оперативні Цілі в сфері якості визначаються на поточний навчальний рік, затверджуються вищим керівництвом та доводяться до відома співробітників університету.

Оперативні Цілі в сфері якості вимірюються (п.8.2) та визначаються у вигляді заходів, що спрямовані на досягнення потрібних рівнів показників функціонування підрозділів університету.

Оперативні Цілі в сфері якості переглядаються у ході актуалізації Політики (п. 5.3), стратегічних Цілей та з урахуванням поточного стану СМЯ університету.

Відповідальність за актуалізацію Цілей і доведення їх до підрозділів покладається на представника вищого керівництва з якості. Відповідальність за доведення Цілей до персоналу покладається на керівника СМЯПФ та керівників структурних підрозділів, що визначають свої Цілі, які відповідають оперативним Цілям університету. Ступінь досягнення оперативних Цілей вимірюється кількісно.

5.4.2 Планування створення і розвитку системи менеджменту якості

Вище керівництво університету забезпечує створення і розвиток СМЯ для виконання вимог, наведених у п. 4.1 цієї Настанови, таким способом:

- розробленням планів створення, впровадження і розвитку СМЯ;
- актуалізацією документації СМЯ для підтримання її у робочому стані;
- плануванням і розробленням Цілей в сфері якості;
- постійним покращенням результативності СМЯ на підставі систематичної перевірки якості надання освітніх і наукових послуг, періодичного контролю та аналізу функціонування СМЯ і зворотного зв'язку з зацікавленими сторонами;
- забезпеченням цілісності СМЯ при впровадженні змін (результати аналізу цілісності СМЯ документуються сектором СМЯПФ).

Відповідальним за процес планування, створення і розвитку СМЯ є представник вищого керівництва з якості (п. 5.5.2).

5.5 Відповідальність, повноваження і обмін інформацією

5.5.1 Відповідальність і повноваження персоналу

Для забезпечення ефективного менеджменту якості визначені відповідальність і повноваження на всіх рівнях управління університетом щодо процесів СМЯ та видів діяльності.

Ректор забезпечує тлумачення та неухильне проведення Політики на всіх рівнях, несе відповідальність за загальне керівництво якістю, планування, визначає стратегію і встановлює пріоритети у розв'язанні проблем якості, виділяє відповідні ресурси для ефективного функціонування системи менеджменту якості і досягнення основних цілей університету.

Керівники структурних підрозділів проводять свою роботу у відповідності до Політики, вимог цієї Настанови, Статуту та інших нормативних документів університету.

Керівники структурних підрозділів несуть відповідальність за досягнення Цілей, ефективне планування, управління, забезпечення і покращення якості у межах своїх функціональних напрямів.

Кожний співробітник університету несе відповідальність за реалізацію Політики і Цілей і виконання вимог СМЯ у межах власних посадових обов'язків.

Обов'язки, права, відповідальність і взаємодія персоналу, який керує, виконує і перевіряє роботи, що впливають на якість, визначені і встановлені нормативними документами СМЯ, Статутом, Положеннями про структурні підрозділи, посадовими інструкціями керівників і співробітників.

Узагальнена організаційна структура управління університетом наведена у Додатку В.

Розподіл відповідальності і повноважень стосовно процесів СМЯ університету визначається Документованою процедурою СМЯ НАУ ДП 7.5.1 – 02 – 2013.

5.5.2 Представник керівництва

Ректор призначає наказом представника вищого керівництва з якості, відповідального за СМЯ – першого проректора (проректора з навчальної роботи).

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 21 з 48	

- Представник вищого керівництва з якості має відповідальність та повноваження для:
- забезпечення того, що процеси менеджменту якості встановлені, впроваджені та підтримуються;
 - представлення інформації вищому керівництву про результативність та ефективність функціонування СМЯ університету та про будь-яку потребу в її удосконаленні;
 - забезпечення поінформованості співробітників університету щодо потреб замовників.
- Основними функціональними обов'язками представника вищого керівництва з якості є:
- взаємодія з вищим керівництвом під час виконання вимог ISO 9001:2008 стосовно розроблення Політики і Цілей, системи показників результативності СМЯ;
 - забезпечення планування, розроблення, впровадження і підтримання у робочому стані СМЯ НАУ відповідно до вимог стандартів ISO серії 9000;
 - участь у засіданнях Ради з якості, діяльність якої визначається Положенням про Раду з якості університету;
 - узгодження кандидатур відповідальних з якості у підрозділах університету і координація їхньої роботи щодо виконання цілей СМЯ у підрозділах університету;
 - контроль проведення внутрішніх аудитів (узгодження програм, графіків, планів проведення і результатів внутрішніх аудитів);
 - координація роботи з моніторингу СМЯ (контроль результативності процесів СМЯ, аналіз отриманих даних для вищого керівництва університету);
 - координація і контроль діяльності з моніторингу і вимірювання продукції (аналіз даних для покращення, аналіз і усунення невідповідностей на рівні університету);
 - контроль працездатності СМЯ у ході внесення змін;
 - координація складання звітів про функціонування СМЯ і доведення даних до вищого керівництва університету;
 - взаємодія з вищим керівництвом університету під час формування коригувальних і запобіжних заходів, управління проектами з покращення СМЯ;
 - координація і контроль діяльності СМЯПФ, взаємодія з робочою групою СМЯ.

5.5.3 Внутрішній обмін інформацією

Вище керівництво університету забезпечує обмін інформацією в СМЯ університету з *верхніх рівнів управління на нижні* за допомогою:

- організаційно-розпорядчої документації (наказів, розпоряджень, нормативних документів) та інших видів документації;
- засідань Ради з якості університету;
- засідань Вченої Ради, ректорату, науково-технічної і науково-методичної рад;
- університетської мережі телебачення, локальної інформаційної мережі і газети “Авіатор”;
- нарад і засідань на всіх рівнях управління;
- конференцій трудового колективу НАУ.

Відповідальність за обмін інформацією з верхніх рівнів управління покладена на ректора НАУ.

На *рівні інститутів, факультетів (кафедр)* обмін інформацією з верхніх рівнів управління на нижні здійснюється через:

- розпорядження по інституту (факультету, кафедрі);
- засідання Комісії з якості інституту;
- засідання Вченої Ради інституту (збори факультету, засідання кафедри);
- збори колективу інституту (факультету, кафедри);
- університетське телебачення.

Відповідальність за цей вид обміну інформацією покладається на директорів інститутів (деканів факультетів, завідувачів кафедр).

Вище керівництво забезпечує *обмін інформацією щодо результативності СМЯ* через:

- засідання Вченої Ради університету, включно щорічного розширеного засідання;
- засідання Ради з якості університету;
- засідань ректорату, науково-технічної і науково-методичної рад;
- проведення навчальних семінарів у сфері менеджменту якості;

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 22 з 48	

- наради з відповідальними з якості структурних підрозділів;
- а також через:
- університетське телебачення, газету “Авіатор”, наочні інформаційні матеріали, науково-методичні видання, статті у центральній і місцевій пресі. Відповідальність за цей вид обміну інформації покладена на представника вищого керівництва з якості.

Вище керівництво забезпечує *обмін інформацією з нижніх на верхні рівні управління* через:

- збори і конференції трудових колективів університету, інститутів, факультетів, кафедр, відділів, центрів, лабораторій;
- прийоми за особистими і службовими питаннями;
- ділове листування (доповідні і аналітичні записки, рапорти, службові подання, заяви);
- університетську газету “Авіатор”.

Відповідальність за цей вид обміну інформацією покладається на ректора (проректорів), директорів інститутів, деканів факультетів, завідувачів кафедр і керівників, відділів, центрів, лабораторій.

Обмін інформацією за горизонтальними рівнями управління в університеті здійснюється через:

- засідання ректорату, засідання директорів інститутів, деканів факультетів, науково-технічної, науково-методичної, редакційно-видавничої рад;
- нарад завідувачів кафедр;
- нарад голів інститутських Комісій з якості;
- зборів трудових колективів університету, інститутів, факультетів, кафедр, ~~управління~~, відділів, центрів, лабораторій.

Відповідальність за цей вид обміну інформацією покладається на керівників структурних підрозділів.

Ефективним інструментом для організації внутрішнього обміну інформацією про функціонування СМЯ є призначення в університеті відповідальних з якості у кожному підрозділі. До обов’язків відповідальних з якості підрозділів належить забезпечення обміну інформацією з питань СМЯ НАУ.

5.6 Аналіз зі сторони керівництва

5.6.1 Загальні положення

Керівництво університету на засіданнях Ради з якості університету та Вченої Ради університету розглядає результати діяльності університету в сфері якості для забезпечення постійної придатності СМЯ НАУ, її адекватності і результативності. До аналізу включають оцінювання можливостей покращення і потреби у змінах СМЯ університету, а також у Політиці і Цілях.

Для аналізу зі сторони керівництва СМЯПФ, НМУ та НДЧ використовують дані моніторингу (п. 8.4) і формують матеріали для доповіді за підсумками діяльності НАУ, які обговорюються на Раді з якості і узгоджуються з відповідальним за СМЯ – представником вищого керівництва з якості. Узгоджені матеріали представляються ректору.

Ректор готує підсумкову доповідь, яка подається і обговорюється на розширеному засіданні Вченої ради університету. На підставі аналізу ефективності попередніх запланованих заходів вноситься пропозиція з коригування плану дій, спрямованих на подальше удосконалення СМЯ і покращання якості надання освітніх і наукових послуг. У плані заходів наводять джерела необхідних ресурсів.

Протоколами аналізу вищого керівництва є стенограми і рішення Вченої Ради університету (Ради з якості) (СМЯ НАУ ДП 4.2.4 – 01 – 2008), які затверджуються ректором. Рішення Вченої Ради університету (Ради з якості) доводяться до відома співробітників на засіданнях Вчених Рад інститутів, факультетів і кафедр, а також (за необхідністю) до зацікавлених сторін. Відповідальність за управління протоколами аналізу зі сторони керівництва покладається на вченого секретаря Вченої Ради університету (Ради з якості). Копія протоколів надається до СМЯПФ для опрацювання та організації проведення подальших дій.

Рада з якості здійснює свою діяльність відповідно до Положення про Раду з якості Національного авіаційного університету (СМЯ НАУ П РЯ – 2008).

5.6.2 Вхідні дані для аналізу

Вхідні дані для аналізу вищим керівництвом включають:

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 23 з 48	

- звіти за результатами комплексної перевірки університету Управлінням ліцензування, акредитації та нострифікації МОН України;
- звіти про внутрішні аудити СМЯ університету;
- звіти за результатами зовнішнього аудиту, інспекційних перевірок Органом із сертифікації систем якості;
- зворотний зв'язок зі споживачами освітніх і наукових послуг;
- рейтингову оцінку університету (відомості МОН України);
- звіти керівництва про результати працевлаштування і адаптації випускників університету до умов ринку праці, про впровадження та використання результатів наукової діяльності;
- аналітичні записи керівника СМЯПФ і доповіді відповідального за СМЯ про підвищення результативності діяльності СМЯ;
- аналізи результатів процесів СМЯ і відповідності освітніх послуг вимогам державних стандартів вищої професійної освіти;
- звіти про вжиті коригувальні і запобіжні дії;
- звіти про вжиті заходи за результатами попереднього аналізу;
- витяги з протоколів засідань ректорату, Ради з якості університету (Комісії з якості інституту) з питань аналізу результативності СМЯ;
- рейтингову оцінку діяльності інститутів (факультетів і кафедр);
- пропозиції співробітників і студентів;
- відомості про зміни у законах і документах МОН України, здатних впливати на діяльність університету тощо.

Процес управління вхідними даними для аналізу виконується СМЯПФ згідно з Положенням про СМЯПФ).

5.6.3 Вихідні дані аналізу

Вихідними даними аналізу вищим керівництвом є рішення та дії, пов'язані з:

- удосконаленням результативності СМЯ та її процесів;
- удосконаленням якості надання освітніх і наукових послуг згідно з вимогами споживачів і МОН України,
- потребами у необхідних ресурсах тощо.

Відповідальним за процес управління вихідними даними є представник вищого керівництва з якості.

6 МЕНЕДЖМЕНТ РЕСУРСІВ

6.1 Забезпечення ресурсами. Загальні положення

Університет визначає необхідні ресурси для впровадження і підтримання у робочому стані СМЯ, а також для постійного підвищення її результативності і задоволеності споживачів.

Ресурсами, необхідними для СМЯ, є:

- людські ресурси (штатні науково-педагогічні, наукові та інші категорії працівників університету та працівники сторонніх організацій, що задіяні в процесі аутсорсингу);
- інфраструктура з витратними матеріальними ресурсами, включно споруди (навчальних, адміністративних корпусів та інших приміщень), робочі місця, сервісне обладнання, технічні засоби і програмне забезпечення, обладнання, тощо;
- виробниче середовище.

Доказом забезпечення ресурсами освітніх послуг є відповідні розділи ліцензійної та акредитаційної справ для спеціальностей університету.

6.2 Людські ресурси (менеджмент персоналу)

Кадрова політика університету спрямована на забезпечення освітніх і наукових послуг компетентним персоналом, який здійснює свою діяльність на підставі відповідної освіти, підготовки, майстерності і досвіду.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 24 з 48	

Управління персоналом включає процеси:

- управління персоналом;
- підготовки науково-педагогічних і наукових працівників вищої кваліфікації;
- підвищення кваліфікації науково-педагогічних і наукових працівників.

6.2.1 Процес управління персоналом

Основною задачею управління персоналом є забезпечення процесів освітньої та наукової діяльності персоналом відповідної кваліфікації (компетентності). Ціллю управління персоналом є прийом та облік працівників, встановлення їхньої компетентності. Результатом процесу є забезпечення процесів освітньої та наукової діяльності компетентним і підготовленим персоналом.

Управління персоналом включає процеси:

- прийом на роботу;
- вибір директорів, деканів і завідувачів кафедр;
- конкурсний відбір науково-педагогічних працівників на посаду;
- оцінювання відповідності науково-педагогічних та наукових працівників встановленим вимогам;
- атестація наукових працівників;
- прийому і обробки лікарняних листів;
- оформлення пенсій;
- проведення перевірки трудової дисципліни;
- надання відпусток;
- звільнення працівників.

В університеті існує система інформації про персонал (записи про освіту, навчання, кваліфікацію і досвід), що містить дані щодо рівня освіти, компетентності співробітників, діяльність яких впливає на якість освітніх і наукових послуг.

Процес управління персоналом виконується структурними підрозділами Відділ кадрів та документозабезпечення, відповідно до Положення про Відділ кадрів та документозабезпечення (СМЯ НАУ П 01 – 02 – 2012).

Відповідальним за процес управління персоналом є начальник Відділ кадрів та документозабезпечення, який у своїй роботі взаємодіє з інститутами, факультетами, кафедрами та іншими підрозділами університету.

6.2.2 Процес підготовки науково-педагогічних працівників та наукових кадрів вищої кваліфікації

Процес підготовки науково-педагогічних і наукових працівників вищої кваліфікації – докторів і кандидатів наук – здійснюється через відділ аспірантури і докторантури. Мета процесу – забезпечення рівня працівників та дотримання вимог до якості надання освітніх послуг певного освітньо-кваліфікаційного рівня підготовки фахівців за спеціальностями, які пропонує університет. Результат процесу – набуття вченого ступеня кандидата наук і доктора наук. Результати процесу відображаються у кандидатських і докторських дисертаціях, а також в особових справах аспірантів, пошукувачів і докторантів. Для реалізації процесу проводиться планування, набір і підготовка аспірантів, пошуковців і докторантів.

Для підвищення рівня забезпеченості процесів освітньої та наукової діяльності працівниками вищої кваліфікації в університеті здійснюється планування захистів докторських і кандидатських дисертацій.

Процес підготовки науково-педагогічних і наукових працівників вищої кваліфікації включає процеси:

- підготовки аспірантів:
 - процес складання вступних екзаменів;
 - зарахування до аспірантури;
 - навчання в аспірантурі;
 - процес підготовки та захисту кандидатської дисертації;
 - педагогічна практика з проведенням відкритих занять та їх обговорення;
- підготовки докторантів:

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 25 з 48	

- процес зарахування до докторантури;
- процес консультацій щодо докторської дисертації;
- процес написання докторської дисертації;
- процес захисту докторської дисертації.

Процес підготовки науково-педагогічних і наукових працівників вищої кваліфікації виконується в структурних підрозділах інститутів, факультетів, кафедр, структурних підрозділах НДЧ та регламентується Положенням про інститут (СМЯ НАУ П І – 01 - 2008), Положенням про факультет (СМЯ НАУ П Ф -01 – 2008), Положенням про кафедру (СМЯ НАУ П К - 01– 2008), Положенням про НДЧ (СМЯ НАУ П 25 – 01 – 2008), Положенням про відділ докторантури та аспірантури (СМЯ НАУ П 25.03 – 01 – 2008).

Відповідальним за процес підготовки науково-педагогічних і наукових працівників вищої кваліфікації є проректор з наукової роботи. Процес підготовки науково-педагогічних та наукових працівників вищої кваліфікації супроводжується оформленням протоколів у відповідності до документованої процедури СМЯ НАУ ДП 4.2.4 – 01 – 2008.

6.2.3 Процес підвищення кваліфікації науково-педагогічних, наукових працівників та інших співробітників університету

Процес підвищення кваліфікації науково-педагогічних та наукових працівників здійснюється на провідних підприємствах галузей та відповідних організаціях, а також через інститут післядипломного навчання (ІПН). Ціллю процесу підвищення кваліфікації науково-педагогічних та наукових працівників є підтримання необхідного рівня їхньої кваліфікації.

Підвищення кваліфікації включає такі процеси:

- педагогічну підготовку;
- професійну перепідготовку;
- професійну підготовку для отримання додаткової кваліфікації.

Процес планування та організації підвищення кваліфікації виконується навчально-методичним відділом університету та НДЧ згідно з Положеннями (СМЯ НАУ П 03.02 - 01 – 2008, СМЯ НАУ П 25 - 01– 2008).

Відповідальним за процес планування та організацію процесу підвищення кваліфікації науково-педагогічних та наукових працівників є начальник навчально-методичного управління та завідувач НДЧ.

Після підвищення кваліфікації за індивідуальним планом кожний працівник складає звіт, який обговорюється на засіданні кафедри, здійснюються відповідні записи в журналі підвищення кваліфікації, який знаходиться в навчально-методичному відділі та оформлюються сертифікати, посвідчення та інші документи встановленого зразка. Процес підвищення кваліфікації науково-педагогічних працівників супроводжується оформленням протоколів у відповідності до документованої процедури СМЯ НАУ ДП 4.2.4 – 01 – 2008.

6.3 Управління інфраструктурою

6.3.1 Інфраструктура університету

Інфраструктура університету складається зі:

- споруд (навчальних, адміністративних корпусів, гуртожитків тощо), робочих місць (забезпечених аудиторним фондом);
- лабораторного та іншого обладнання для забезпечення навчального процесу та оснащення структурних підрозділів НДЧ;
- інформаційних систем;
- матеріально-технічного забезпечення;
- експлуатаційних служб

Планування і виконання планів щодо інфраструктури проводиться та аналізується відповідно до вимог МОН України.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 26 з 48	

6.3.2 Споруди та робочі місця

Для забезпечення навчального процесу та іншої діяльності, пов'язаної з ним, університет має навчальні споруди, кількістю, що відповідає ліцензійним вимогам, технічні та допоміжні приміщення для забезпечення навчального процесу відповідно до напрямів підготовки фахівців.

Робочими місцями в університеті у процесі надання та забезпечення освітніх і наукових послуг є аудиторний та допоміжний фонд.

Аудиторний фонд включає:

- лекційні зали;
- аудиторії;
- навчальні та наукові лабораторії, приміщення;
- читальні зали;
- зали (кабінети) дипломного проектування;
- приміщення деканатів;
- приміщення кафедр;
- філії кафедр;
- полігони та навчальний аеродром;
- приміщення відділів;
- спортивні споруди тощо.

До процесів управління аудиторним фондом належать:

- паспортизація службових приміщень і аудиторій;
- розподіл аудиторного фонду;
- підготовка аудиторного фонду до початку навчального року;
- контроль за експлуатацією аудиторій;
- підтримання санітарного стану аудиторного фонду;
- підтримка відповідності навчальних площ, лабораторій, гуртожитків встановленим вимогам та ін.;
- здійснення капітального і поточного ремонту навчальних корпусів, будівель, гуртожитків;
- покращення аудиторного фонду.

Відповідальним за процес управління спорудами та робочими місцями є головний інженер університету. Відповідальним за процес управління аудиторним фондом є начальник навчально-методичного відділу.

6.3.3 Інформатизація та програмне забезпечення

Інформатизація та програмне забезпечення процесів освітньої та наукової діяльності здійснюється на основі використання інформаційних технологій та засобів комп'ютерної техніки. Процес управління інформатизацією та програмним забезпеченням здійснюється структурними підрозділами НДЧ.

Відповідальним за процес інформатизації та програмного забезпечення є проректор з наукової роботи.

6.3.4 Матеріально-технічне забезпечення

До матеріально-технічного забезпечення процесів освітньої та наукової діяльності університету належить:

- забезпечення матеріалами і обладнанням;
- планування та здійснення обліку і контролю матеріальних ресурсів, що витрачаються на навчальні, наукові, господарчо-експлуатаційні потреби;
 - звітність із використання матеріально-технічних засобів;
 - технічне обслуговування та ремонт техніки, комплектація і ремонт меблів.

Процес управління засобами матеріально-технічного забезпечення виконується Відділом маркетингу та технічного розвитку відповідно до його Положення (СМЯ НАУ П 28 – 01 – 2008). Відповідальним за процес управління матеріально-технічним забезпеченням є перший проректор. Процес управління лабораторним та іншим обладнанням для забезпечення навчального процесу виконується відповідно до Положень кафедр, факультетів, інститутів. Відповідальний за процес – проректор з навчальної роботи.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 27 з 48	

Процес управління лабораторним та іншим обладнанням структурних підрозділів НДЧ виконується підрозділами НДЧ відповідно до їхніх Положень. Відповідальний за процес – проректор з наукової роботи.

6.3.5 Експлуатаційні служби університету

До експлуатаційних служб університету відносяться:

- відділ головного енергетика;
- експлуатаційно-технічний відділ;
- служба протипожежного нагляду;
- служба охорони праці та навколишнього середовища;
- служба головного механіка.

Діяльність допоміжних служб регламентується Положеннями про відповідні відділи та служби.

Відповідальним за процес управління експлуатаційними службами є проректор з адміністративно-господарської роботи.

6.4 Управління інформаційними ресурсами бібліотеки

Управління інформаційними ресурсами процесів освітньої та наукової діяльності забезпечується науково-технічною бібліотекою (НТБ).

Науково-технічна бібліотека є одним із структурних підрозділів НДЧ університету, яка забезпечує документами та інформацією навчально-виховний процес і наукові дослідження, а також є центром поширення знань, духовного та інтелектуального спілкування та культури.

Інформаційні ресурси бібліотеки включають фонди опублікованих і неопублікованих первинних документів, бібліографічну і оглядово-аналітичну продукцію, довідково-пошуковий апарат, бібліографічні, повнотекстові, фактографічні бази даних (БД). Для підвищення рівня процесів освітньої та наукової діяльності здійснюється стратегічне планування інформаційними ресурсами бібліотеки.

Бібліотечний фонд також включає навчальну, навчально-методичну літературу, наукові і довідкові видання, нормативно-технічну документацію, періодичні і інформаційні видання (також реферативні журнали), аудіо, відео- і компакт-диски та інші документи на паперових, електронних та інших носіях. Бібліотечні фонди структуровані за галузями знань, цільовим і читачьким призначенням.

Бібліотека демонструє вміст фондів системою карткових і електронних каталогів через регулярно організовані виставки, дні інформації, дні дипломника, аспіранта, презентацією електронних ресурсів.

Бібліотека створює, закуповує і підтримує в актуальному стані бібліографічні, повнотекстові і реферативні БД.

Процес управління ресурсами науково-технічної бібліотеки реалізується згідно з Положенням про науково-технічну бібліотеку. Відповідальним за процес управління інформаційними ресурсами бібліотеки є директор науково-технічної бібліотеки.

6.5 Виробниче середовище

Виробниче середовище в університеті визначається комбінацією людських і виробничих факторів, що мають вплив на здоров'я і якість діяльності студентів і співробітників університету.

Ціль процесу: забезпечення проведення освітнього процесу, науково-дослідних, господарчих робіт у сприятливому навколишньому робочому середовищі. Процес управління виробничим середовищем включає:

- навчання і перевірку знань працівниками правил, норм та інструкцій з охорони праці і пожежної безпеки;
- впровадження Державних стандартів системи безпеки праці (ССБТ);
- покращення умов праці;
- аналіз і профілактику виробничого травматизму тощо.

Процес управління охороною праці включає процеси забезпечення охорони праці, забезпечення електробезпеки, забезпечення пожежної безпеки, а також:

- нагляд і контроль безпеки праці, дотримання законодавства з охорони праці;
- організацію і проведення адміністративно-громадського треступеневого контролю з охорони праці;

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 28 з 48	

- впровадження у підрозділах системи управління охороною праці;
- стимулювання здорових і безпечних умов праці;
- управління санітарно-побутовими умовами тощо.

Управління виробничим середовищем здійснюється експлуатаційними службами відповідно до їхніх Положень.

Відповідальним за процес управління виробничим середовищем є головний інженер, який у своїй роботі взаємодіє з іншими службами університету, з органами Державного управління охорони праці.

7 ПРОЦЕСИ ЖИТТЄВОГО ЦИКЛУ ПРОДУКЦІЇ

7.1 Планування процесів життєвого циклу продукції

Університет спланував та розробив процеси, необхідні для забезпечення життєвого циклу надання послуг освітньої та наукової діяльності. Планування процесів узгоджено з вимогами до інших процесів системи менеджменту якості (п. 4.1 цієї Настанови).

У плануванні життєвого циклу освітніх і наукових послуг університет визначив:

- Цілі і вимоги до освітніх і наукових послуг;
- потребу у розробці процесів і документів та забезпеченні необхідними ресурсами (пп.4.1 і 4.2 цієї Настанови);
- необхідність перевірки і затвердження, моніторингу, контролю і випробувань та критеріїв відповідності, що стосуються освітніх і наукових послуг;
- протоколи, необхідні для забезпечення свідчення того, що процеси життєвого циклу та самі освітні та наукові послуги відповідають вимогам (п. 4.2.4 цієї Настанови).

Результат цього планування надається у вигляді відповідних документів.

Планування надання освітніх і наукових послуг документується у вигляді:

- планів роботи Вченої Ради та Науково-технічної ради університету, Вчених Рад інститутів;
- планів прийому і випуску спеціалістів;
- планів роботи і розвитку окремих підрозділів і університету у цілому;
- тематичних планів наукових досліджень;
- тематичних планів розробки та видання навчально-методичної літератури, монографій та ін.

Планування надання освітніх і наукових послуг стосується всіх основних процесів СМЯ – процесів менеджменту, процесів освітньої та наукової діяльності, забезпечувальних процесів. Перелік процесів СМЯ наведено в п. 4.1 цієї Настанови (рис. 2, рис. 3).

У плануванні враховується Політика, Цілі в сфері якості, показники держзамовлення на підготовку фахівців (стаціонарної та заочної форми навчання), результати маркетингових досліджень стосовно необхідності відкриття нових спеціальностей, наявний рівень ресурсів та інші параметри.

Планування процесів життєвого циклу продукції здійснюється структурними підрозділами навчального, навчально-методичного відділу, Інститутом заочного та дистанційного навчання, Відділом гуманітарного розвитку, науково-дослідною частиною згідно з Положенням про навчально-методичний відділ, Положенням про Відділ гуманітарного розвитку, Положенням про науково-дослідну частину.

Відповідальним за планування процесів життєвого циклу освітніх і наукових послуг є проректор з навчальної роботи та проректор з наукової роботи відповідно. Протоколи щодо планування процесів життєвого циклу продукції оформлюються у відповідності до документованої процедури

7.2 Процеси, пов'язані зі споживачами

7.2.1 Визначення вимог стосовно продукції

Вимоги до надання освітніх послуг щодо освітньо-кваліфікаційного рівня “Бакалавр”, різних напрямів підготовки визначає МОН України, а до освітньо-кваліфікаційного рівня “Спеціаліст”, “Магістр” за різними спеціальностями визначає університет. В цілому вимоги до надання освітніх послуг викладені в ліцензійних та акредитаційних документах МОН України. При цьому додатково враховуються вимоги споживачів.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 29 з 48	

Основними споживачами освітніх послуг університету є роботодавці. Окрім вимог споживачів університет враховує вимоги зацікавлених сторін: МОН України, державних органів ліцензування, атестації і акредитації, адміністрацій регіону, студентів та ін.

Вимоги роботодавців визначаються на підставі заявок на працевлаштування молодих спеціалістів, договорів на навчання спеціалістів, відомостей служб зайнятості регіонів, кількості непрацевлаштованих випускників університету за спеціальностями та ін. Обов'язкові вимоги МОН України до освітніх послуг викладені в державних стандартах спеціальностей (напрямів), ліцензійних і акредитаційних показниках.

Вимоги до науково-технічної продукції визначають замовники на виконання держбюджетних, госпдоговірних, ініціативних науково-дослідних робіт, дослідно-конструкторських робіт – МОН України, Міністерства, відомства, підприємства, організації.

Вимоги до науково-технічної продукції визначають замовники на виконання держбюджетних, госпдоговірних, ініціативних науково-дослідних робіт, дослідно-конструкторських робіт – МОН України, Міністерствами, відомствами, підприємствами, організаціями. Вимоги щодо постачання науково-технічної продукції та її подальшого обслуговування визначаються відповідними договорами. В університеті відповідальність за збір та узагальнення інформації щодо вимог споживачів покладена на навчальний відділ, навчально-методичний відділ, на структурні підрозділи науково-дослідної частини (на рівні університету), факультети та кафедри (на рівні інститутів) та регламентується Положеннями про навчальний відділ, навчально-методичний відділ, Положенням про науково-дослідну частину, Положенням про інститут, Положенням про факультет та Положенням про кафедру.

Результатом процесу є визначені вимоги споживачів щодо освітніх послуг, які використовуються при розробці та вдосконаленні навчальних і робочих навчальних планів спеціальностей і освітніх стандартів навчальних дисциплін, напрямів і спеціальностей.

7.2.2 Аналіз вимог стосовно продукції

В університеті постійно виконується аналіз вимог щодо надання освітніх і наукових послуг. Такий аналіз повинен гарантувати, що:

- вимоги щодо надання освітніх і наукових послуг визначені;
- нові вимоги, які відрізняються від попередніх, узгоджені та затверджені;
- університет спроможний гарантувати виконання вимог (тобто надати освітні та наукові послуги). Безпосередньо аналіз вимог виникає на стадії укладання договорів на надання освітніх послуг. Договори на надання освітньої послуги можуть бути укладені:
- поміж університетом, студентом і роботодавцем;
- поміж університетом і студентом.

Договори на надання освітньої послуги укладаються згідно з вимогами державного освітнього стандарту вищої професійної освіти.

Спроможність університету до надання освітньої послуги згідно з вимогами державного освітнього стандарту вищої професійної освіти підтверджується ліцензією на право проведення освітньої діяльності у галузі професійної освіти та свідченням про державну акредитацію.

Додаткові вимоги, що виникають під час укладання договорів на навчання з повним відшкодуванням витрат, можуть бути реалізовані у процесі додаткової професійної освіти згідно зі спеціально розробленими робочими навчальними планами і програмами навчальних дисциплін.

Додаткові вимоги, що виникають під час укладання договорів на навчання з повним відшкодуванням витрат, реалізуються згідно з Положенням про платні освітні послуги.

Якщо вимоги до освітньої послуги у договорі змінені, на директора інституту (декана факультету) покладається відповідальність за забезпечення дій з коригування відповідних документів (наприклад, робочих навчальних планів і/чи освітніх стандартів).

В університеті ведуться протоколи щодо аналізу договорів (угод, контрактів) і наступних дій у відповідності до документованої процедури «Управління протоколами».

Відповідальним за аналіз вимог стосовно надання освітніх і наукових послуг є начальник навчального відділу та завідувач НДЧ, відповідно.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 30 з 48	

7.2.3 Зв'язок зі споживачами

В університеті визначені процеси та результативні засоби зв'язку зі споживачами, стосовно:

- інформації про освітні та наукові послуги;
- розгляду запитів та вимог роботодавців, у тому числі й доповнень до них;
- зворотного зв'язку зі споживачами, включно скарги споживачів.

Процеси, пов'язані зі споживачами, є ключовими процесами, оскільки вони впливають на досягнення головних цілей університету.

Результатами процесів, пов'язаних зі споживачами, є забезпечення відповідності вимог до якості освітніх і наукових послуг, що надає університет, реальним потребам суспільства.

Постійний зв'язок зі споживачами стосовно інформації про освітні послуги реалізується у процесі профорієнтаційної роботи. Профорієнтаційна робота проводиться шляхом надання інформації про спеціальності, які є в університеті. Робота проводиться: на підприємствах, в організаціях, школах, коледжах, ліцеях та інших навчальних закладах; на факультеті доуніверситетської підготовки агітаційними заходами з абітурієнтами у період прийому документів, проведенням “Днів відкритих дверей факультетів (інститутів)” тощо.

Університет організує зворотний зв'язок зі споживачами для визначення відповідності освітніх послуг вимогам. МОН України проводить оцінювання кожної спеціальності підготовки фахівців, в тому числі під час ліцензування та акредитації. В університеті (на кафедрах) збираються також відгуки, листи, статті та інші матеріали для використання як рекламних матеріалів і свідчення про успішну діяльність університету. Також використовується соціологічний метод анкетування роботодавців та інших зацікавлених сторін.

Управління процесами, пов'язаними зі споживачами, виконується структурними підрозділами університету (навчальний відділ, навчально-методичний відділ, інститутами, факультетами, випусковими кафедрами, НДЧ) та здійснюється відповідно до Положення про навчальний відділ, навчально-методичний відділ, Положення про інститут, Положення про факультет, Положення про кафедру та Положення про НДЧ.

Відповідальним за процес зв'язку зі споживачами є начальник навчального відділу та завідувач НДЧ.

7.3 Проектування та розроблення

Процес проектування та розроблення складається з процесів: планування робіт з розробки проєктів; формування вхідних даних проектування та розробки; формування вихідних даних проектування та розробки; аналізу проєкту та розробки; перевірки проєкту та розробки; затвердження проєкту та розробки; управління змінами в проєкті та розробці.

Об'єктами проектування та розроблення є освітні та наукові послуги. Ці об'єкти включають процеси, ресурси та інші складові СМЯ університету.

Процес проектування та розроблення реалізується структурними підрозділами навчально-методичного управління, управління гуманітарного розвитку, науково-дослідною частиною, інститутами, факультетами, кафедрами та регламентується Положенням про навчально-методичний відділ, Положенням про відділ гуманітарного розвитку, Положенням про науково-дослідну частину, Положенням про інститут, Положенням про факультет, Положенням про кафедру.

Відповідальним за процес проектування та розроблення на рівні університету є начальник навчально-методичного відділу (в частині реалізації процесів освітньої діяльності), проректор з наукової роботи (в частині наукової діяльності), проректор з навчально-методичної та роботи зі студентськими організаціями (в частині навчально-методичної діяльності та виховного процесу).

7.3.1 Планування проектування та розроблення

Процес проектування ініціюється:

- необхідністю відкриття нової спеціальності;
- зміною вимог державного освітнього стандарту вищої професійної освіти (ОКХ, ОПП);
- договором на створення науково-технічної продукції;
- внесенням пропозицій з покращення навчальних планів, програм тощо.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 31 з 48	

При плануванні проектування та розробки в університеті визначають:

- етапи проектування та розробки;
- порядок аналізу, перевірки і затвердження результатів робіт з кожного етапу проектування;
- відповідальність за проектування та розробку.

Процес планування проектування та розроблення навчально-методичної продукції та науково-технічної продукції, інших видів діяльності виконується структурними підрозділами відповідно до Положень про структурні підрозділи.

В цілому, роботи з планування проектування, розроблення виконуються у відповідності до технологій управління проектами, для чого визначаються групи розробників, їх взаємодія та відповідальність. У плануванні враховують терміни та ресурси щодо проектування та розробки.

Планування проектування та розроблення виконується на рівні університету, інституту, факультету та кафедри в залежності від цілей конкретних завдань.

Процеси планування проектування та розроблення виконуються проектною групою, яку очолює керівник проекту та яка взаємодіє з навчально-методичним управлінням, кафедрою, структурними підрозділами НДЧ і відповідними структурними підрозділами університету за необхідністю. Терміни робіт, їх етапи, склад групи, повноваження та відповідальність тощо затверджується наказом ректора.

Відповідальним за планування проектування і розроблення є керівник проекту.

7.3.2 Вхідні дані проектування та розроблення

Вхідними даними для проектування і розроблення є:

- загальні вимоги до випускників спеціальності, викладені у державних освітніх стандартах вищої професійної освіти;
- законодавчі вимоги;
- інформація від роботодавців про вимоги до спеціалістів (відповідно до укладених договорів на підготовку групи випускників для конкретного роботодавця) і задоволеність підготовкою випускників, що працюють в їхніх підприємствах або організаціях;
- інформація від випускників про задоволеність отриманою освітою;
- вимоги МОН України, включно Управління ліцензування, акредитації та нострифікації;
- державні вимоги стосовно кваліфікації і компетенції працівників;
- вимоги споживачів наукових послуг (наведені у договорах на створення науково-технічної продукції);
- рекомендації профільних організацій;
- запити громадських груп;
- вимоги університету, обумовлені технологіями навчання, матеріально-технічною базою, кадровим забезпеченням, що застосовуються та ін.

Вхідні дані для проектування і розроблення оформляються у вигляді документів, що відображають набір вимог до знань, умінь і навичок випускників.

Процес формування даних для проектування і розроблення щодо освітніх і наукових послуг виконуються структурними підрозділами навчально-методичного та навчального відділу (на рівні університету), факультетами та кафедрами (на рівні інститутів) та регламентується Положенням про навчально-методичного відділу, Положенням про інститут, Положенням про факультет, Положенням про кафедру, Положенням про НДЧ та вимогами МОН України до ліцензування та акредитації.

Вхідні дані для проектування та розроблення стосовно інших видів діяльності формуються та оформляються у відповідності до Положень про структурні підрозділи за напрямками діяльності.

Вхідні дані для проектування і розроблення оформлюються протоколами у відповідності до документованої процедури.

Відповідальним за збір і узагальнення вхідних даних є керівник проекту, який взаємодіє в частині освітніх послуг з навчально-методичним відділом та відділом гуманітарного розвитку, в частині наукових послуг – з науково-дослідною частиною, з адміністративно-господарськими підрозділами в частині ресурсного забезпечення.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 32 з 48	

7.3.3 Вихідні дані проектування та розроблення

До вихідних даних проектування та розроблення належать результати роботи проектної групи (складові результатів та параметри) які повинні:

- відповідати вхідним вимогам до проектування та розроблення;
- забезпечити відповідну інформацію для організації та матеріального забезпечення освітніх процесів;
- мати інформацію про критерії відповідності освітніх послуг та наукових послуг.

Вихідні дані документально оформлюються у вигляді:

- ОКХ, ОПП, навчального плану, робочого навчального плану, навчальних програм, робочих навчальних програм;
- інформації про вхідні дані;
- критеріїв відповідності вхідним даним;
- критеріїв оцінки відповідності освітньої послуги вимогам;
- інформації щодо ресурсного забезпечення освітньої послуги;
- проектів стандартів вищої освіти, рукописів підручників та навчальних посібників, конструкторської документації тощо;
- технічного завдання, календарного плану робіт, розрахунку витрат для проведення науково-дослідних робіт.

Результати роботи вважаються позитивними, якщо всі необхідні документи затверджені в установленому порядку, проведено ліцензування (акредитація) незалежним органом і отримана ліцензія (атестат) на право проведення освітньої діяльності за даним напрямом (спеціальністю).

Вихідні дані проектування і розроблення стосовно інших видів діяльності формуються та оформляються відповідно до Положень про структурні підрозділи за напрямками діяльності.

Результати подаються у формі, що дозволяє провести їхню перевірку (верифікацію).

Внутрішні перевірки відповідності вихідних даних здійснюється відповідно до документованої процедури “Порядок проведення внутрішніх аудитів”.

Відповідальним за вихідні дані є керівник проекту (роботи).

7.3.4 Аналізування проекту та розробки

На всіх етапах запланованого переліку робіт з проектування та розроблення проводиться аналіз проектів з метою:

- оцінювання відповідності результатів проектування та розроблення вимогам;
- визначення будь-яких проблем і пропонування необхідних дій.

В аналізі проектів приймають участь вище керівництво, виконавці проектів, а також інші представники структурних підрозділів, діяльність яких має відношення до аналізу етапів проектування та розробки. Результати аналізу реєструються за формою відповідно до Реєстру форм, зберігаються та оформлюються СМЯПФ у відповідності до документованої процедури “Управління протоколами”.

7.3.5 Перевірка проекту та розробки

Відповідно до запланованих заходів реалізації проекту та розробки в НАУ (п.7.3.1) проводиться перевірка для забезпечення впевненості в тому, що вихідні дані проектування та розроблення відповідають вхідним даним. Процес перевірки проекту та розроблення виконується структурними підрозділами навчально-методичного управління, управління гуманітарного розвитку, інститутами, факультетами, кафедрами, структурними підрозділами НДЧ та іншими структурними підрозділами за напрямками діяльності та регламентується Положеннями про ці структурні підрозділи.

Результати перевірки та будь-яких необхідних дій реєструються в експертних висновках, рецензіях та інших документах згідно з Положеннями та у відповідності до документованої процедури.

Відповідальним за організацію перевірки проекту та розробки є призначена відповідальна особа згідно з планом реалізації проекту.

7.3.6 Затвердження проекту та розробки

Затвердження здійснюється згідно з запланованими заходами (п.7.3.1) для забезпечення впевненості в тому, що результати проекту відповідають вимогам. Процес затвердження проекту та роз-

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 33 з 48	

робки, його реєстрування виконується структурними підрозділами навчально-методичного управління, управління гуманітарного розвитку, науково-дослідної частини, інститутами, факультетами, кафедрами, іншими структурними підрозділами за напрямками діяльності та регламентується Положеннями про ці структурні підрозділи. Результати затвердження проекту та розробки оформлюються протоколами у відповідності до документованої процедури.

Відповідальним за процес затвердження проекту та розробки на рівні університету є начальник навчально-методичного відділу (в частині реалізації процесів освітньої діяльності), проректор з наукової роботи (в частині процесів наукової діяльності), проректор з навчально-методичної та роботи зі студентськими організаціями (в частині навчально-методичної діяльності та виховного процесу), проректори та начальники управлінь за напрямками проектів і розробок.

7.3.7 Управління змінами в проекті та розробці

Зміни в проекті та розробці ідентифікуються та реєструються. Ці зміни належно аналізують, перевіряють, затверджують і ухвалюють до їхнього впровадження. Аналіз змін у проекті та розробці містить оцінювання впливу змін.

Результати аналізу змін та будь-які необхідні дії реєструються у відповідності до документованої процедури "Управління протоколами".

Процес управління змінами в проекті та розробці реалізується структурними підрозділами навчально-методичного відділу, відділу гуманітарного розвитку, науково-дослідної частини, інститутами, факультетами, кафедрами, іншими структурними підрозділами за напрямками діяльності та регламентується Положеннями про ці структурні підрозділи.

Відповідальним за процес управління змінами в проекті та розробці на рівні університету є начальник навчально-методичного відділу (в частині реалізації процесів освітньої діяльності), проректор з наукової роботи (в частині наукової діяльності), проректор з навчально-методичної та роботи зі студентськими організаціями (в частині навчально-методичної діяльності та виховного процесу), проректори та начальники управлінь за напрямками проектів і розробок.

7.4 Закупівля

7.4.1 Процес закупівлі

Відповідно до визначених Політики та Цілей щодо створення належних умов надання освітніх і наукових послуг університет здійснює закупівлю матеріально-технічних засобів, поповнює бібліотечний фонд та інші ресурси.

В університеті проводиться оцінка і відбір постачальників на основі їх спроможності постачати засоби та інші ресурси за визначеними критеріями. До основних критеріїв відносяться:

- наявність ліцензії на вид діяльності;
- наявність сертифікату визнання відповідності СМЯ вимогам стандартів.

Вибір постачальника здійснюється також на основі оцінки і аналізу:

- опитувальних листів, оформлених постачальниками;
- термінів роботи з постачальниками, їх надійності;
- результатів контролю якості продукції, що постачається.

Закуплена продукція оцінюється за встановленими критеріями для кожного виду продукції.

Процес закупівлі відноситься до забезпечувальних процесів і виконується структурними підрозділами: управлінням маркетингу та технічного розвитку та науково-технічною бібліотекою відповідно до вимог чинного законодавства України у сфері закупівлі товарів та послуг. Результати аналізу і вибору постачальників оформляються протоколами і зберігаються згідно процедури СМЯ НАУ ДП 4.2.4 – 01 – 2008.

Відповідальним за закупівлю матеріально-технічних засобів є перший проректор, за закупівлю бібліотечного фонду – директор НТБ.

7.4.2 Інформація стосовно закупівлі

Закупівля матеріально-технічних засобів та інших ресурсів для забезпечення процесів освітньої та наукової діяльності здійснюється за умови відповідності продукту, процесів і обладнання ви-

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 34 з 48	

сунутим вимогам. Університет має забезпечити відповідність висунутих вимог до закупівлі вимогам до послуг, що надані постачальниками. В договорах (контрактах) на закупівлю продукції повинна бути відображена:

- наявність ліцензії на вид діяльності;
- наявність сертифікату відповідності СМЯ (за необхідністю);
- ідентифікація продукту;
- сертифікат на продукт та інше.

7.4.3. Перевірка закупленої продукції

В університеті підлягають перевірці всі закуплені засоби та обладнання, що будуть використуватись в процесах СМЯ. Контроль здійснюється з метою оцінки відповідності закупленої продукції вимогам контракту (договору). Перевірки та контроль виконують структурні підрозділи – відділ обслуговування техніки та комплектації і ремонту меблів, відділ матеріально-технічного забезпечення, науково-технічна бібліотека відповідно до Положень. Відповідальним за перевірку матеріально-технічної продукції є начальник відділу маркетингу та технічного розвитку, за перевірку бібліотечних фондів – директор НТБ.

7.5. Організація та здійснення послуг освітньої та наукової діяльності

7.5.1 Управління процесами надання освітніх і наукових послуг

У мережі процесів СМЯ НАУ (рис. 2, рис. 3) визначені такі процеси освітньої та наукової діяльності:

- процеси, пов'язані зі споживачами;
- доуніверситетська підготовка;
- проектування та розробка;
- відбір абітурієнтів;
- навчально-організаційна діяльність;
- навчально-методична діяльність;
- навчально-виховний процес для студентів стаціонару, студентів ІЗДН та післядипломної освіти;
- процес працевлаштування випускників;
- наукова діяльність.

Процес доуніверситетської підготовки виконується для:

- підвищення якості підготовки абітурієнтів;
- формування їхньої фахової орієнтації;
- забезпечення комплектації контингенту.

Доуніверситетська підготовка проводиться інститутом доуніверситетської підготовки (ІДП) і регламентується Положенням про ІДП.

Відповідальним за процес доуніверситетської підготовки є директор ІДП.

Процес відбору абітурієнтів включає:

- профорієнтаційну роботу;
- оцінювання і відбір абітурієнтів.

Процес прийому студентів викладений в організаційно-правових документах, що регламентують оцінювання, відбір і зарахування абітурієнтів.

Результати процесу відбору абітурієнтів:

- кількість абітурієнтів, які бажають поступити до НАУ;
- звіт про роботу приймальної комісії, наказ про зарахування на перший курс, наказ про зарахування на другий і наступні курси, особові справи зарахованих абітурієнтів і студентів.

Профорієнтаційна робота виконується за такими напрямками:

- проведення профорієнтаційних заходів на підприємствах і в організаціях, навчальних закладах середньої загальної і середньої професійної освіти;
- робота з інститутом доуніверситетської підготовки, інститутом післядипломного навчання;
- агітаційна робота з абітурієнтами під час прийому документів;
- проведення “Днів відкритих дверей” університету.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 35 з 48	

Результатами процесів оцінювання і відбору абітурієнтів є студенти, зараховані на перший курс університету, що відображається у відповідних записах: накази про зарахування на перший курс, особових справах абітурієнтів, звіти про роботу приймальної комісії та ін.

Процес відбору абітурієнтів і студентів здійснюється приймальною комісією і регламентується Положенням про приймальну комісію. Оформлення протоколів виконується у відповідності до документованої процедури.

Відповідальним за процес відбору абітурієнтів є ректор НАУ – голова приймальної комісії. Він працює у контакті з відповідальним секретарем приймальної комісії, директорами інститутів, деканами факультетів і завідувачами кафедр.

Інформація щодо відбору абітурієнтів містить:

- анкетні дані;
- результати тестування або співбесіди;
- фахову орієнтацію;
- відомості про батьків;
- наявність пільг та інше.

Після зарахування інформація передається на відповідні факультети та до відділу кадрів та документозабезпечення.

Перевірка відбору абітурієнтів включає:

- відповідність набору визначеним ліцензійним обсягам;
- наявність і кількість особистих справ зарахованих студентів та інше.

Процес перевірки відбору абітурієнтів і студентів здійснюється приймальною комісією відповідно до Положення.

Відповідальним за процес перевірки відбору абітурієнтів є відповідальний секретар приймальної комісії.

Навчально-організаційна діяльність виконується структурними підрозділами навчально-методичного відділу (на рівні університету), інститутами (на рівні факультетів та випускових кафедр) та регламентується Положенням про навчально-методичний відділ, Положенням про інститут, Положенням про факультет та Положенням про кафедру.

Навчально-організаційна діяльність включає:

- планування та організацію навчального процесу;
- планування, організацію та проведення виробничих практик студентів;
- виготовлення офіційних документів для випускників;
- організацію роботи державних екзаменаційних комісій;
- забезпечення бланковою документацією;
- поточний контроль навчального процесу.

Відповідальним за процес навчально-організаційної діяльності є начальник навчально-методичного відділу, який працює у взаємодії з начальником навчального відділу, директорами інститутів, деканами факультетів і завідувачами кафедр.

Процес навчально-методичної діяльності забезпечує освітній процес необхідними навчальними виданнями на паперових і електронних носіях за рахунок видавничої діяльності інститутів, факультетів і кафедр для удосконалення аудиторної і самостійної роботи студентів і підвищення якості освітнього процесу.

Процес навчально-методичної діяльності включає:

- випуск і розподіл навчальних видань і електронних навчальних видань;
- навчально-методичну роботу;
- науково-методичну роботу;
- організаційно-методичну роботу.

Основним результатом навчально-методичної діяльності є навчальні видання.

Навчально-методична робота спрямована на удосконалення методики викладання дисциплін, методичного забезпечення навчального процесу, впровадження рекомендацій науково-дослідних робіт, підвищення кваліфікації науково-педагогічних працівників.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 36 з 48	

Науково-методична робота виконується для визначення перспектив розвитку процесу навчання, вдосконалення його змісту та методики викладання, пошуку нових форм, методів і засобів організації і технології навчального процесу на підставі проведення досліджень, узагальнення передового досвіду.

Організаційно-методична робота включає:

- організацію та проведення методичних конференцій (семінарів);
- планування методичних видань та розробок;
- непланове, за необхідністю, видання методичних розробок.

Організаційно-методична робота виконується на рівнях:

- кафедральному (методична група кафедри, відповідальний за навчально-методичну роботу на кафедрі чи відповідальний з якості);
- інститутському;
- факультетському;
- університетському.

Процес навчально-методичної діяльності виконується структурними підрозділами навчально-методичного відділу, відділу гуманітарного розвитку (на рівні університету), інститутами (на рівні факультетів та кафедр) та регламентується Положенням про навчально-методичний відділ, Положенням про відділ гуманітарного розвитку, Положенням про інститут, Положенням про факультет та Положенням про кафедру.

Відповідальними за процес навчально-методичної діяльності є проректор з навчально-методичної та роботи зі студентськими організаціями, начальник навчально-методичного відділу.

Навчально-виховний процес включає процеси навчання, виховання і розвитку особистості майбутніх фахівців.

Процес навчання реалізується за денною, заочною та дистанційною формами навчання.

Метою процесу навчання є отримання студентом певної сукупності знань, умінь і навичок у відповідності до вимог напряму підготовки (спеціальності) певного освітньо-кваліфікаційного рівня.

Основні критерії управління навчальним процесом – забезпечення послідовності, єдності і логічної наступності елементів змісту навчального курсу, облік зв'язків з іншими дисциплінами робочого навчального плану спеціальності (напряму).

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

Основні вимоги до рівня підготовки, знань, умінь і навичок, які має набути фахівець, викладені у державних освітніх стандартах вищої професійної освіти.

Освітній процес за конкретною спеціальністю забезпечується сумісною діяльністю інституту, факультетів і загальнонаукових, загальноосвітніх і випускових кафедр.

Управління якістю навчальної діяльності спеціальності (напряму) виконується випусковою кафедрою.

Управління навчальною діяльністю здійснюється на рівні інститутів, факультетів та кафедр за такими основними етапами:

- планування. Здійснюється відповідно до Положення про планування та облік навчальної роботи науково-педагогічних працівників;
- організація. Здійснюється відповідно до Положення про організацію навчального процесу, Положення про організацію та проведення практик студентів, Положення про дипломні роботи (проекти) випускників Національного авіаційного університету, Положення про курсове проектування, Тимчасового Положення про організацію навчального процесу за кредитно-модульною системою;
- реалізація навчального процесу за денною, заочною та дистанційною формами навчання. Здійснюється на рівні кафедр відповідно до Положення про кафедру та Положення про інститут заочного та дистанційного навчання.

Відповідальним за навчальний процес на рівні університету є проректор з навчальної роботи, на рівні інституту – директор інституту, на рівні факультету – декан факультету, на рівні кафедр – завідувач кафедри.

Процес виховної роботи зі студентами включає:

- громадсько-патріотичне виховання;

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 37 з 48	

- пропаганду здорового способу життя, цінностей духовної культури;
- організацію науково-дослідницької роботи студентів;
- розвиток студентської творчості;
- організацію роботи з профілактики правопорушень;
- організацію роботи з профілактики наркоманії і ВІЛ-інфікування;
- аналіз проблем студентів і організацію психологічної та іншої підтримки;
- сприяння роботі громадських організацій університету;
- художньо-інформаційне оформлення приміщень кафедр, відділів, холів, аудиторій, коридорів, гуртожитків тощо;
- створення системи морального і матеріального заохочення викладачів і студентів, що активно приймають участь в організації виховної роботи тощо.

Організація процесу виховної роботи здійснюється відділом розвитку корпоративної культури відповідно до Положення про відділ розвитку корпоративної культури.

Відповідальним за виховну роботу зі студентами є проректор з навчально-методичної та роботи.

Наукова діяльність пов'язана з реалізацією основних процесів (див. рис.3) та процесів постачання та обслуговування науково-технічної продукції. Наукова діяльність здійснюється в університеті відповідно до Положення про наукову та науково-технічну діяльність (СМЯ НАУ П ННТД – 2008) та положень про структурні підрозділи університету.

Відповідальним за наукову діяльність в університеті є проректор з наукової роботи.

Управління процесами менеджменту та забезпечувальними процесами виконується згідно з документованої процедури “Управління процесами”.

7.5.2 Затвердження процесів надання освітніх і наукових послуг

Процеси освітньої та наукової діяльності в університеті не затверджуються (як спеціальні) тому що всі процеси щодо надання освітніх і наукових послуг проводяться в умовах, що управляються і контролюються.

7.5.3. Ідентифікація та простежуваність

Ідентифікація та простежуваність спрямовані на організацію інформаційних процесів, що забезпечують регулярне подання зацікавленим особам повної і достовірної інформації про всі види діяльності в університеті. Інформація має бути необхідною і достатньою для прийняття обґрунтованих рішень щодо покращення якості надання освітніх і наукових послуг.

Ідентифікація і простежуваність здійснюється шляхом забезпечення:

- упорядкованості, однозначності і зручності сприйняття;
- точності, достовірності та своєчасності подання;
- єдності потоків простежуваності, виключення розривів і шляхів дублювання.

Організація ідентифікації та простежуваності виконується на всіх етапах і рівнях процесів надання освітніх послуг, від зарахування абітурієнта і закінчуючи випуском фахівців, та на всіх етапах надання наукової послуги, починаючи з розробки технічного завдання і закінчуючи отриманням акту здачі-приймання науково-технічної продукції.

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

В університеті кожному студенту наданий єдиний порядковий номер щодо ведення особової і облікової картки студента.

В університеті використовуються наступні види ідентифікації:

- напрями підготовки, спеціальності, спеціалізації, навчальні та робочі плани і програми мають назву та номер;
- залікові книжки, мають ідентифікаційний номер що призначається для кожного студента особисто;
- залікові та екзаменаційні відомості мають реєстраційний номер;

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 38 з 48	

– диплом встановленого зразка з додатком про успішність мають власні номери.

Процес ідентифікації та простежуваності здійснюється структурними підрозділами навчально-методичного управління, управління з персоналу та документозабезпечення, деканатами відповідно до їх Положень.

Відповідальними за ідентифікацію та простежуваність на рівні університету є начальник, начальник ВКДЗ та завідувач НДЧ у частинах, що їх стосується. Відповідальним за ідентифікацію та простежуваність на рівні деканату є декан факультету.

Ідентифікація та простежуваність при реалізації процесів менеджменту, забезпечувальних процесів здійснюється відповідними структурними підрозділами у відповідності до їхніх Положень.

В цілому, регламентація процесу ідентифікації та простежуваності документів в університеті наведена в Документованій процедурі “Управління документацією”. Оформлення протоколів виконується у відповідності до Документованої процедури “Управління протоколами”.

7.5.4 Власність споживачів

У університеті здійснюються процеси ідентифікації, перевірки, захисту та охорони власності споживачів освітньої та наукової діяльності, що знаходиться тимчасово під контролем та/або використовується підрозділами НАУ згідно з положеннями підрозділів університету та Положенням про службу охорони університету (СМЯ НАУ П СО – 2008). Випадки втрат, пошкоджень, порушення працездатності власності споживачів оформлюються документально і доводяться до відому споживачів.

Відповідальним за збереження власності споживачів є ректор університету.

7.5.5 Збереження відповідності продукції

У зв'язку із специфікою роботи університету збереження відповідності продукції ототожнюється зі стабільністю показників та характеристик процесів освітньої та наукової діяльності. В університеті реалізуються процеси ідентифікації, зберігання, упаковки, захисту перед постачанням науково-технічної продукції та її складових замовнику.

7.6 Управління засобами для моніторингу і вимірювання

Метрологічна спрямованість розділу не застосовується до процесів освітньої діяльності, в яких не використовуються перевірені і калібровані засоби вимірювання при виконанні лабораторних робіт та інших видів навчальних робіт. Такі засоби вимірювання ідентифікуються індексом “І” (індикатор).

Для забезпечення вірогідності результатів вимірювань щодо параметрів виробничого середовища, витрат енергоносіїв, водопостачання, результатів вимірювань у наукових дослідженнях відповідні засоби вимірювань включаються до системи їхнього метрологічного забезпечення у відповідності до Положення про метрологічну службу НАУ.

8. ВИМІРЮВАННЯ, АНАЛІЗУВАННЯ І ПОКРАЩЕННЯ

8.1 Загальні положення

В університеті визначені і виконуються процеси моніторингу та вимірювання процесів освітньої та наукової діяльності, аналізу СМЯ вищим керівництвом, аналізу даних для покращення, проведення внутрішніх аудитів, проведення коригувальних та запобіжних дій. Взаємозв'язок цих процесів поданий на рис. 2, рис. 3. Планування та впровадження цих процесів моніторингу, вимірювань, аналізу та удосконалення необхідні для:

- демонстрації відповідності освітніх і наукових послуг встановленим вимогам;
- забезпечення відповідності СМЯ;
- безперервного вдосконалення результативності СМЯ.

Для демонстрації відповідності освітніх і наукових послуг контролюються основні складові послуг, вимоги до яких встановлені споживачами (МОН України, відомствами, підприємствами та ін.).

Для забезпечення відповідності СМЯ проводиться періодична (регулярна) та позачергова (за необхідністю) перевірка елементів СМЯ під час аудитів (внутрішніх та зовнішніх).

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 39 з 48	

Для безперервного вдосконалення результативності СМЯ проводиться періодичний аналіз зі сторони СМЯПФ, керівників структурних підрозділів та керівництва університету.

Об'єктами контролю для вирішення задач оцінки відповідності та вдосконалення крім продукту (освітні та наукові послуги) та процесів менеджменту, процесів вищої освіти, забезпечувальних процесів є персонал, виробниче середовище, умови зберігання, документація, технічні засоби, обчислювальна техніка для навчального процесу та наукової діяльності (обслуговування, ремонт, використання) тощо.

Отримані результати моніторингу і вимірювання процесів і продукції, внутрішніх аудитів і оцінювання задоволеності споживачів використовуються для аналізу даних (п. 8.4 цієї Настанови), результати якого є вхідними даними для аналізу вищим керівництвом (п. 5.6 цієї Настанови).

На підставі аналізу даних, зібраних в структурних підрозділах університету, вищим керівництвом визначаються коригувальні та запобіжні дії (пп. 8.5.2 і 8.5.3 цієї Настанови) і плануються заходи до постійного покращення СМЯ.

У системі менеджменту якості НАУ визначені методи, що використовуються для моніторингу, вимірювання, аналізу і покращення, а також вимоги до реєстрації даних у протоколах з якості (пп. 8.2 – 8.5 цієї Настанови). Ефективність проведених вимірювань періодично оцінюють при проведенні внутрішніх аудитів.

Процеси моніторингу та вимірювань плануються та здійснюються СМЯПФ та структурними підрозділами університету відповідно до їх Положень.

Відповідальним за моніторинг і вимірювання продукції є начальник НМВ та завідувач НДЧ, за моніторинг і вимірювання процесів і внутрішні аудити – керівник СМЯПФ, за визначення задоволеності споживачів (роботодавців, МОН України) і задоволеності внутрішніх споживачів – начальник навчального відділу та завідувач НДЧ, за аналіз даних вимірювання процесів – керівник СМЯПФ, за аналіз даних вимірювань продукції – начальник НМВ та завідувач НДЧ, за аналіз зі сторони вищого керівництва – ректор.

Відповідальними за моніторинг та вимірювання інших видів продукту (послуги) та процесів, аналіз даних вимірювань продукту та процесів є проректори та начальники управлінь за напрямками діяльності.

Моніторинг і вимірювання продукції (освітньої послуги) регулярно проводиться в процесі контрольних заходів, екзаменаційних сесій, захисту випускових кваліфікаційних робіт, на державних екзаменах у процесах ліцензування та акредитації. Моніторинг і вимірювання наукової послуги проводиться шляхом експертиз звітів, технологічної документації та випробувань макетних зразків тощо.

Результативність процесів регулярно вимірюється відповідно до плану моніторингу або проводиться позачергово за необхідністю.

В аналізі даних використовують статистичні методи. Результати аналізу діяльності з вдосконалення СМЯ використовує вище керівництво університету для подальшого її покращення.

8.2 Моніторинг і вимірювання

8.2.1 Задоволеність споживачів

Моніторинг інформації, що стосується сприймання споживачами та іншими зацікавленими сторонами відповідності освітніх і наукових послуг НАУ їхнім вимогам, є одним із засобів вимірювання результативності та ефективності СМЯ.

В університеті організовано зворотний зв'язок зі споживачами для визначення їхньої задоволеності (п. 7.2.3 цієї Настанови та “Управління процесами”). Визначені такі методи отримання інформації про задоволеність споживачів:

– роботодавців (підприємства і організації). Проводиться анкетування та збираються офіційні відгуки, а також визначаються показники попиту на випусників університету (замовлення на спеціалістів, дані працевлаштування випусників) для визначення їхньої задоволеності випусниками, які працюють у них. Відповідальний – начальник навчального відділу (за участю завідувачів випускових кафедр);

– внутрішніх споживачів. Проводяться соціологічні опитування, для яких використовуються анкети з оцінювання задоволеності роботою науково-педагогічних працівників (інших співробітників) і умов надання освітніх послуг. Відповідальний – керівник СМЯПФ;

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 40 з 48	

– випускників університету. Проводиться анкетування, принаймні після кількох років закінчення університету. Відповідальний – начальник навчального відділу (за участю завідувачів випускових кафедр);

– адміністрацій регіонів і служб зайнятості. Збираються офіційні відгуки і відомості про випускників, що знаходяться на їхньому обліку. Відповідальний – начальник навчального відділу;

– МОН України. Збирання інформації про рейтинг НАУ, виконання вимог ліцензійних та акредитаційних показників, а також показників інформаційної карти університету (для участі у конкурсі МОН України з отримання державного замовлення на підготовку спеціалістів). Відповідальний – начальник навчально-методичного відділу;

– замовників наукових послуг. Проводяться науково-технічні семінари, засідання науково-технічної ради університету, експертизи результатів досліджень, приймальних випробування тощо. Відповідальний – проректор з наукової роботи.

Моніторинг інформації щодо сприймання споживачами результатів наукової та навчально-методичної продукції здійснюється відповідними структурними підрозділами згідно з їх Положеннями.

Моніторинг сприйняття освітньої та наукової послуги споживачем включає вхідні дані, отримані з опитувань задоволеності споживачів, відгуків споживачів щодо якості надання послуг, аналізу втрачених можливостей, вдячностей, претензій щодо виконання гарантій.

Отримана інформація використовується при аналізі СМЯ вищим керівництвом (п.5.6 цієї Настанови), для забезпечення виконання вищим керівництвом всіх визначених вимог (п.5.1 цієї Настанови), для визначення ресурсів, потрібних для підвищення задоволеності споживачів (п. 6.1 цієї Настанови), а також для покращення діяльності університету (п. 8.5 цієї Настанови).

8.2.2 Внутрішній аудит

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

Результати внутрішніх аудитів є основою вхідних даних для аналізу вищим керівництвом (п.5.6 цієї Настанови) стану СМЯ, дозволяють університету декларувати свою відповідність ISO 9001:2008, забезпечуючи зовнішнім і внутрішнім споживачам упевненість у стабільній якості надання освітніх і наукових послуг, надійності і результативності СМЯ.

Внутрішні аудити проводять для:

- визначення відповідності виконаних заходів у межах СМЯ запланованим;
- підтримання СМЯ у робочому стані відповідно до вимог ISO 9001:2008;
- оцінювання, аналізу і постійного покращення функціонування СМЯ;
- перевірки процесів;
- визначення потенційних можливостей покращення СМЯ;
- визначення ступеня досягнення Цілей і реалізації Політики.

Внутрішні аудити проводяться:

- відповідно до програми і графіку, складеними в університеті (плановий аудит);
- на підставі вимог (заяв) споживачів (позачерговий аудит);
- на підставі внутрішньої інформації (від студентів і співробітників)
- перед проведенням зовнішнього аудита третьою стороною для сертифікації СМЯ.

Внутрішній аудит проводиться в усіх підрозділах університету відповідно до розроблених програм, графіку і планів аудита. Керівники структурних підрозділів, що перевіряються, повинні сприяти своєчасному та повному проведенню аудита, а також забезпечити виконання дій щодо усунення невідповідностей та їх причин. Керівники структурних підрозділів повинні проводити аналіз результативності та ефективності коригувальних дій та доводити його результати до відома співробітників.

Програма аудитів повинна плануватися з урахуванням важливості процесів і підрозділів, що перевіряються.

У програмі, графіку та планах аудита визначаються критерії, масштаби, об'єкти і методи проведення аудита. У складанні програми аудитів враховуються стан і важливість належних аудита про-

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 41 з 48	

цесів і підрозділів, а також результати попередніх аудитів. Плани аудита мають визначити підрозділ і термін проведення аудита в цьому підрозділі.

Внутрішні аудити проводяться групою аудиторів, яку очолює керівник групи з аудита. Склад групи визначається і затверджується до початку проведення аудита, а аудитори не повинні перевіряти підрозділи в яких вони працюють.

В університеті встановлені процедури набору і навчання аудиторів для забезпечення об'єктивності, результативності та неупередженості процесу аудита.

За підсумками аудита складається звіт про внутрішній аудит та формуються висновки про функціонування СМЯ за результатами аудита.

Періодичність, відповідальність і вимоги стосовно планування і проведення аудитів, інформування про їхні результати, збереження протоколів викладені у Документованій процедурі “Порядок проведення внутрішніх аудитів”.

Наступні дії для усунення виявлених невідповідностей та їх причин виконуються відповідно до Документованої процедури “Управління невідповідною продукцією”, Документованої процедури “Коригувальні дії”, Документованої процедури “Запобіжні дії”, . Протоколи оформлюються у відповідності до Документованої процедури.

Відповідальним за розроблення програми, графіків, планів, а також за організацію і проведення внутрішнього аудиту є керівник СМЯПФ, який формує групи аудиторів зі складу визначених в НАУ аудиторів, кандидатів в аудитори з залученням (за необхідністю) провідних фахівців інших організацій.

8.2.3 Моніторинг і вимірювання процесів

Моніторингу та вимірюванню процесів СМЯ підлягають процеси менеджменту, процеси освітньої та наукової діяльності, а також забезпечувальні процеси.

Моніторинг і вимірювання процесів СМЯ НАУ проводиться для демонстрації спроможності процесів СМЯ досягати запланованих результатів і виконується на підставі розробленої системи показників. Для моніторингу і вимірювання процесів СМЯ використовується також інформація про результати роботи відділів та управлінь університету. До системи показників процесів СМЯ входить оцінювання відповідності процесів і оцінювання задоволеності зовнішніх та внутрішніх споживачів, взаємодіючих підрозділів. Кількісна оцінка показників результативності процесів, які виконують окремі виконавці, а також структурні підрозділи, формується як відсоток виконання запланованого переліку робіт і ці показники характеризують ступінь забезпеченості ресурсами та правильність роботи окремих виконавців, структурних підрозділів. Для отримання об'єктивної інформації про відповідність результатів визначеним цілям передбачаються процедури моніторингу та вимірювання процесів, які включають:

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

Перелік процесів, що підлягають моніторингу, обсяг та періодичність перевірок, порядок оформлення результатів та відповідальні за перевірки визначаються, а також наказами ректора.

Якщо заплановані результати не досягнуті, виконуються необхідні коригувальні дії, спрямовані на забезпечення відповідності процесів встановленим вимогам.

У випадку, коли в процесі моніторингу і/або вимірювання виявлено невідповідність процесів здійснюються наступні дії:

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

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 42 з 48	

В університеті розроблена та використовується система показників для оцінювання результативності освітньої та наукової діяльності шляхом розрахунку рейтингів діяльності інститутів, факультетів, підрозділів НДЧ. Загальна відповідальність за моніторинг і вимірювання процесів СМЯ в університеті покладена на керівника СМЯПФ.

8.2.4 Моніторинг і вимірювання продукції (освітніх і наукових послуг)

Університетом застосовуються належні методи для моніторингу та вимірювання рівня якості освітніх та наукових послуг на відповідність вимогам державних освітніх стандартів вищої професійної освіти і додатковим вимогам споживачів.

Освітня послуга вважається наданою, якщо її показники відповідають вимогам щодо ліцензування та акредитації напряму, спеціальності.

Наукова послуга вважається наданою, якщо її показники відповідають вимогам нормативної документації, споживачів або критеріям експертизи.

Об'єктами моніторингу і вимірювання рівня якості надання освітніх послуг є складові, що наведені в ліцензійній та акредитаційній справах напрямків підготовки і спеціальностей:

- рівень матеріально-технічного забезпечення;
- рівень кваліфікації науково-педагогічних працівників (штатних та позаштатних);
- наявність необхідного бібліотечного фонду за спеціальностями;
- якість та успішність навчання студентів та інші складові.

Кількісні значення показників наведених складових визначені вимогами МОН України для університету, який відноситься до четвертого рівня акредитації.

Первинна оцінка відповідності якості надання освітніх послуг проводиться при відкритті спеціальностей, а періодична оцінка проводиться при акредитації відповідних спеціальностей.

Поточна оцінка якості надання освітніх послуг здійснюється під час ректорського контролю один раз на рік для кожної спеціальності.

Моніторинг кількісних значень показників, що відносяться до рівня матеріально-технічного забезпечення, рівня кваліфікації науково-педагогічних працівників, наявності необхідного бібліотечного фонду за спеціальностями проводять структурні підрозділи НМВ у відповідності до Положення про НМУ. Відповідальним за моніторинг цих складових є начальник НМВ.

Моніторинг кількісних значень показників, що відносяться до рівня якості та успішності навчання студентів, проводиться на кафедрах (відповідальні – завідувачі кафедр) шляхом визначення:

- рівня знань, умінь і навичок (ЗУН) студентів під час навчання (проміжний контроль);
- рівня знань, умінь і навичок випускників (вихідний контроль).

Вимірювання рівня знань, умінь і навичок здійснюється у процесі проведення контрольних заходів:

- модульних контрольних робіт;
- екзаменів та диференційованих заліків;
- захисту курсових робіт і проектів;
- захисту звітів про виробничу практику;
- державних екзаменів;
- кваліфікаційних екзаменів;
- захисту випускової кваліфікаційної роботи.

Засобами вимірювання рівня ЗУН є:

- екзаменаційні білети;
- тести;
- рейтингова система оцінювання.

Процес управління засобами для моніторингу включає управління:

- екзаменаційними білетами;
- тестами;
- рейтинговою системою.

Управління засобами моніторингу та вимірювань здійснюється навчальним відділом відповідно до Положення про навчальний відділ.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 43 з 48	

Відповідальними за процес управління засобами моніторингу і вимірювання є начальник навчального відділу.

Докази виконання визначених вимірювань і спостережень реєструються, документуються і зберігаються у протоколах (екзаменаційних відомостях, журналах відвідування занять тощо) відповідно до п. 4.2.4 цієї Настанови і “Управління протоколами”.

Свідченням відповідності якості надання освітніх послуг встановленому рівню є результати акредитації напряму (спеціальності), що відповідають ліцензії МОН України виданої університету.

Об’єктами моніторингу і вимірювання для оцінки відповідності наукової послуги встановленим вимогам є складові, що визначені в Технічних завданнях на проведення науково-дослідних, дослідно-конструкторських та інших робіт, пов’язаних з доведенням наукових і науково-технічних рішень до стадії практичного їх використання в інтересах зовнішніх та внутрішніх споживачів (замовників). Об’єктами моніторингу наукової діяльності є наукові статті, монографії, патенти, макети, звіти, програмне забезпечення, технології та обладнання, захищені дисертації тощо. Кількісні значення показників результативності наукової діяльності наведені в нормативних документах МОН України та визначаються споживачами послуг. Також кількісна оцінка результатів може визначатися незалежною експертизою.

8.3 Управління невідповідним продуктом

Університет забезпечує всі необхідні умови, щоб продукт (освітня та наукова послуги), невідповідний вимогам, був виявлений, ідентифікований, зареєстрований і знаходився у керованих умовах для попередження його надання споживачам (замовникам).

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

Наукова послуга вважається невідповідною, якщо її показники не відповідають вимогам нормативної документації, споживачів або критеріям експертизи.

Виявлені невідповідності освітньої та наукової послуг встановленим вимогам є підставою для прийняття рішень і виконання дій:

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

Причинами виникнення невідповідностей послуг можуть бути:

- процеси надання освітніх послуг;
- процеси наукової діяльності
- документація;
- технічні засоби, прилади, стенди, обчислювальна техніка для забезпечення навчального процесу та наукової діяльності;
- персонал;
- виробниче середовище;
- умови зберігання, транспортування технічних засобів, приладів, стендів, обчислювальної техніки для забезпечення навчального процесу та наукової діяльності;
- комплектуючі вироби та матеріали для забезпечення навчального процесу та наукової діяльності ;
- інші об’єкти, що впливають на якість освітніх та наукових послуг.

Для управління невідповідностями визначені засоби управління, відповідальність, повноваження і дії, що виконуються відповідно до “Управління невідповідною продукцією”.

Записи про характер невідповідностей і вжиті дії щодо усунення здійснюються в картках невідповідностей, які знаходяться в структурних підрозділах.

Оформлення протоколів виконують у відповідності до документованої процедури “Управління протоколами”.

Відповідальним за процес управління невідповідною освітньою послугою є проректор з навчальної роботи, невідповідною науковою послугою – проректор з наукової роботи, що взаємодіють з керівником СМЯПФ та іншими керівниками структурних підрозділів.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 44 з 48	

8.4 Аналіз даних

В університеті визначені, збираються і аналізуються дані, необхідні для демонстрації придатності та результативності СМЯ, а також для визначення заходів щодо постійного підвищення результативності СМЯ.

Ці дані включають:

- результати вимірювання процесів менеджменту СМЯ (п. 8.2.3 цієї Настанови);
- результати вимірювання освітніх і наукових процесів, в тому числі знань, умінь і навичок студентів (за національною та 100- бальною шкалою);
- результати вимірювання забезпечувальних процесів;
- рейтинг університету за моделлю, яка об'єднує показники комплексного оцінювання діяльності університету за основними показниками діяльності відповідно до вимог МОН України;
- рейтинг спеціальностей;
- рейтинг інститутів;
- рейтинг факультетів;
- рейтинг кафедр;
- рейтинг науково-педагогічних та наукових працівників;
- результати анкетування для оцінювання задоволеності зацікавлених сторін (п. 8.2.1 цієї Настанови);
- результати внутрішніх аудитів тощо.

Аналіз даних повинен забезпечити інформацію для визначення:

- задоволеності зацікавлених сторін (8.2.1 цієї Настанови);
- відповідності вимогам до освітньої та наукової послуги (7.2.1 цієї Настанови);
- характеристики і тенденції процесів СМЯ і результатів освітніх і наукових процесів, включно можливості проведення запобіжних дій;
- характеристик постачальників для забезпечення процесів СМЯ.

Збір даних здійснює СМЯПФ, на який покладена відповідальність і визначені повноваження з формування і постійного оновлення бази даних щодо:

- результатів роботи науково-педагогічних працівників і співробітників інститутів, факультетів, кафедр, підрозділів НДЧ і університету в цілому;
- вимірювання процесів СМЯ університету;
- результатів наукової діяльності тощо.

Аналіз даних спрямований на порівняння досягнутих результатів із запланованими (п. 5.4 цієї Настанови). Він має виконуватися плановірно.

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

Результати аналізу даних подаються у вигляді аналітичних записок, статистичних та інших видів звітів, табличних і графічних форм.

Аналіз даних в університеті здійснює СМЯПФ, який взаємодіє з робочою групою СМЯ відповідно до, Положення про СМЯПФ та Положення про РГРВУ СМЯ.

Відповідальним за процес аналізу даних є керівник СМЯПФ.

8.5 Покращення

8.5.1 Постійне покращення

Безперервне покращення СМЯ є постійним завданням університету, виконання якого спрямоване на реалізацію Політики та Цілей в сфері якості.

В університеті процес постійного покращення результативності та ефективності СМЯ проводиться з урахуванням Політики і Цілей, результатів аудитів, аналізу даних, коригувальних та запобіжних дій, а також аналізу з боку вищого керівництва (п. 5.6 цієї Настанови) з максимальним використанням досвіду і знань співробітників. У процесі постійного покращення приймають участь всі співробітники університету.

Для визначення заходів щодо покращення розроблюється план, який формує Рада з якості університету. В плані визначаються:

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 45 з 48	

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

План з покращення формується на основі пропозицій структурних підрозділів, узгоджується з підрозділами, представником вищого керівництва з якості, керівником СМЯПФ і затверджується наказом ректора.

Відповідальним за виконання плану покращення СМЯ є представник вищого керівництва з якості.

В цілому планування, реалізація заходів щодо покращення СМЯ здійснюється у відповідності до технологій управління проектами.

Постійне покращення надання освітніх і наукових послуг – це безперервна діяльність щодо збільшення спроможності виконувати вимоги роботодавців, МОН України та інших зацікавлених сторін.

Постійне покращення поширюється на:

- продукцію (освітню та наукову послуги);
- процеси;
- елементи системи менеджменту якості та ін.

Основними результатами процесу покращення є:

- підвищення якості освітньої послуги, отриманих знань, умінь, навичок студентів що підвищує рейтинг університету;
- підвищується якість наукової діяльності та її результатів;
- оптимальна організація процесів різного рівня;
- підвищення результативності та ефективності процесів СМЯ;
- удосконалення інфраструктури і покращення виробничого середовища;
- зниження витрат, пов'язаних з усуненням неефективних, нераціональних дій і з неефективним використанням всіх видів ресурсів;
- підвищення мотивації персоналу шляхом залучення всіх співробітників до активної участі у житті університету, надання роботі творчого характеру та можливості самореалізації співробітників;
- підвищення рівня корпоративного спілкування тощо.

Координація дій, пов'язаних із плануванням, реалізацією дій процесу постійного покращення виконує СМЯПФ під керівництвом представника вищого керівництва з якості з залученням РГРВУ СМЯ та визначених колективів, які реалізують відповідні проекти.

Відповідальність за процес постійного покращення покладена на проректора з навчальної роботи – представника вищого керівництва з якості.

8.5.2 Коригувальні дії

Університет виконує коригувальні дії, що спрямовані на усунення причин існуючих невідповідностей, а також попередження їхнього повторного виникнення.

В університеті розроблена документована процедура “Коригувальні дії”, яка встановлює вимоги стосовно:

- аналізування невідповідностей (у тому числі скарг споживачів), їхньої значущості та впливу на якість освітньої та наукової послуги;
- визначення причин невідповідностей;
- оцінювання потреби в діях для забезпечення впевненості у тому, що невідповідності не виникатимуть повторно;
- визначення, планування та реалізації коригувальних дій для попередження повторення невідповідностей;
- реєстрування результатів виконаних дій (див. п.4.2.4 цієї Настанови);
- аналізування ефективності та результативності вжитих коригувальних дій.

Процес коригувальних дій відповідає характеру і ступеню невідповідності.

Процес коригувальних дій виконується у всіх підрозділах університету, що приймають участь у СМЯ, після виявлення в їхній діяльності невідповідностей.

Невідповідності в університеті виявляються під час:

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 46 з 48	

- внутрішніх аудитів (п.8.2.2 цієї Настанови);
- інспекційних перевірок;
- аналізу даних для покращення (п. 8.4 цієї Настанови);
- аналізу ефективності та результативності СМЯ вищим керівництвом (п.5.6 цієї Настанови);
- проектування;
- процесу поточної діяльності структурних підрозділів;
- отримання скарг від споживачів тощо.

Відповідальність за управління, координацію і контроль процесу коригувальних дій, а також оцінювання їхньої ефективності покладена на представника вищого керівництва з якості. Протоколи оформлюються у відповідності до документованої процедури.

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

8.5.3 Запобіжні дії

Університет визначає запобіжні дії, для усунення причин виникнення потенційних невідповідностей для попередження їхньої появи. Запобіжні дії визначаються відповідно до наслідків потенційних проблем.

В університеті розроблена документована процедура “Запобіжні дії”, що встановлює вимоги стосовно:

- визначення потенційних невідповідностей та їхніх причин;
- оцінювання потреби в діях для запобігання виникнення невідповідностей;
- визначення та реалізації запобіжних дій;
- аналізування та реєстрації того, що запобіжні дії були вжиті і є ефективними та результативними.

Запобіжні дії виконуються у всіх структурних підрозділах університету, задіяних в СМЯ. Протоколи оформлюються у відповідності до документованої процедури.

Відповідальність за управління, координацію і контроль процесу реалізації запобіжних дій, а також оцінювання їх ефективності покладена на представника вищого керівництва з якості.

Відповідальність за розроблення плану запобіжних дій, його виконання і записи за результатами вжитих дій покладаються на керівників структурних підрозділів, у яких вони виконуються.

	Система менеджменту якості НАСТАНОВА З ЯКОСТІ	Шифр документа	СМЯ НАУ НЯ – 01 – 2008
		стор. 47 з 48	

(Ф 03.02 – 03)

АРКУШ ОБЛІКУ ЗМІН

№ змін	Номер аркушу (сторінки)				Підпис особи, яка внесла зміну	Дата внесення зміни	Дата введення зміни
	зміненого	заміненого	нового	анульованого			
1	15	-	-	-	Безнос О.А.	09.02.09	27.03.09
2	29	-	-	-	Безнос О.А.	09.02.09	27.03.09
3	38	-	-	-	Безнос О.А.	09.02.09	27.03.09
4	44	-	-	-	Безнос О.А.	09.02.09	27.03.09
5	49	-	-	-	Безнос О.А.	09.02.09	27.03.09
6	50	-	-	-	Безнос О.А.	09.02.09	27.03.09
7	6	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
8	10	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
9	16	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
10	19	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
11	21	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
12	27	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
13	30	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
14	31	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
15	32	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
16	34	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
17	35	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
18	37	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
19	38	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
20	39	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
21	40	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
22	41	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
23	44	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
24	45	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
25	46	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
26	47	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
27	52	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
28	53	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
29	59	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
30	60	-	-	-	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
31	-	-	-	68-70	Безнос О.А.	02.09.09	30.09.09
32	10	-	-	-	Безнос О.А.	19.11.09	08.12.09
33	20	-	-	-	Безнос О.А.	19.11.09	08.12.09
34	23	-	-	-	Безнос О.А.	19.11.09	08.12.09
35	33	-	-	-	Безнос О.А.	19.11.09	08.12.09
36	44	-	-	-	Безнос О.А.	19.11.09	08.12.09
37	48	-	-	-	Безнос О.А.	19.11.09	08.12.09
38	55	-	-	-	Безнос О.А.	19.11.09	08.12.09
39	56	-	-	-	Безнос О.А.	19.11.09	08.12.09
40	-	62	-	-	Безнос О.А.	19.11.09	08.12.09

(Φ 03.02 – 04)